

COMMUNIQUE de PRESSE

Bordeaux, le 17/07/2019

CRISE DES URGENCES **Le constat d'un système de soins en souffrance**

Dans le cadre de la crise que traversent actuellement les services d'urgences hospitalières sur le territoire néo-Aquitain, **France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine affirme son soutien** à ces derniers et sa solidarité concernant leurs revendications. Cette crise semble en effet due à de multiples causes parmi lesquelles il est évident que le manque de moyens, qu'ils soient humains, matériels et financiers prévalent. Il apparaît urgent d'y remédier en dotant ces services de moyens à la hauteur des attentes qui y sont placées, tant de la part des pouvoirs publics que des usagers.

Le reflet de dysfonctionnements dans l'organisation du parcours de soin du patient : Outre la problématique des moyens propres aux urgences, c'est **l'ensemble de l'organisation du parcours de soin entre la ville et l'hôpital** qui nécessite d'être améliorée.

Il est important de rappeler que les urgences doivent autant que possible traiter des cas nécessitant des soins non programmables qui peuvent entraîner des séquelles s'ils ne sont pas traités en temps et en heure. La difficulté de trouver un médecin de garde (nuit, jour férié) ou un spécialiste et même aujourd'hui d'avoir un médecin traitant au quotidien (ce qui représente 12% de la population française) sont des motifs inquiétants qui poussent certains patients à recourir à un service d'urgences (public ou privé) alors que leur état ne le nécessite pas toujours. Cette solution n'est souhaitable ni d'un point de vue individuel (une attente inutile qui se solde par une simple consultation), ni d'un point de vue collectif (engorgement des services d'urgence).

L'accès aux soins DOIT ETRE ET RESTER la GARANTIE prioritaire de notre système de santé, à l'HOPITAL comme en VILLE

Et malheureusement la situation est inquiétante. En France, il est important de rappeler que les médecins généralistes ont le devoir d'organiser sur le territoire une permanence des soins, en dehors des heures d'ouverture des cabinets médicaux libéraux afin de répondre aux demandes de prises en soins. Or les chiffres du rapport annuel sur l'état des lieux de la Permanence des Soins Ambulatoire de 2018 montre la prévalence des « zones blanches » notamment en nuit profonde. En Nouvelle Aquitaine, le taux de couverture de cette permanence, régulée entre les médecins de ville de garde et des services d'urgence entre minuit et 8h du matin **ne dépasse pas les 50%** y compris sur Bordeaux¹.

Bien que France Asso Santé Nouvelle Aquitaine ne dispose pas de chiffres officiels sur le nombre de plaintes, le relevé des réclamations émanant des patients recensés par le Conseil de l'Ordre des Médecins porte principalement sur l'insatisfaction de réponse apportée par le médecin régulateur en même temps que sont soulignés des problèmes de communication entre médecins de garde régulateurs et effecteurs (refus de déplacement, médecins de garde injoignables).

¹ Enquête du conseil national de l'ordre des médecins sur l'état des lieux de la permanence des soins ambulatoires en médecine générale au 31 décembre 2018 – Disponible à l'adresse : https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/cnom_rapport_pdsa_2018.pdf



Outre les dysfonctionnements liés à la permanence des soins ambulatoire (PDSA), la recrudescence du nombre d'entrées aux urgences sont également le reflet de blocages tels que le **refus du tiers payant généralisé ou encore l'absence de réelle incitation forte à l'installation des médecins** dans des zones qui le nécessitent de la part tant de l'Etat que des professionnels de santé, on se retrouve dans des situations d'afflux non maîtrisé de patients sur un seul et même lieu qui ne peut répondre correctement à cette demande de soins. Pour enfoncer le clou, nombre d'usagers bénéficiaires de la CMU Complémentaire (complémentaire santé sans pour les personnes dont les revenus sont très faibles) ou autres dispositifs d'aides se trouvent fréquemment confrontés à des refus de soins de la part des médecins de ville (situation rappelée récemment par le défenseur des droits) et viennent à leur tour gonfler la file active des urgences pour des soins qui ne le nécessitent pas forcément.

Des conséquences graves pour la qualité et la sécurité des soins du patient.

Outre la perte de temps souvent invoquée mais qui, dans bien des cas, pourrait être expliquée avec plus de pédagogie aux usagers en salle d'attente ou en amont de leur arrivée, l'afflux de patients aux urgences oblige les professionnels qui y exercent à travailler dans la précipitation. Cet empressement ne leur **permet pas de garantir ni la qualité, ni la sécurité des soins.**

Les patients sont alors en situation de danger alors même qu'ils se rendent aux urgences dans l'objectif contraire. Perte de chance, aggravation des symptômes, douleurs, retard de traitement, de diagnostics, conduisent parfois au pire. Il est urgent d'y remédier par des mesures fortes qui sont à la portée des pouvoirs publics. L'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine, en charge de réguler l'offre de soins sur notre territoire, tente d'y remédier mais selon France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine d'une façon sous-dimensionnée ; il est par exemple prévu dans le cadre du plan « Ma Santé 2022 », de recruter 29 médecins généralistes supplémentaires sur l'ensemble de la région, (la plus grande de France), avec une population de 6 millions d'habitants vieillissants et atteinte de pathologies de plus en plus longues et médico-requérantes.

Pour assumer nos ambitions en matière de santé, il est nécessaire de se doter d'une part de **moyens humains et organisationnels suffisants** et d'améliorer la **coordination interprofessionnelle** de sorte de garantir aux usagers un service de santé performant et de qualité.

CONTACT PRESSE

Mauricette Jude, Chargée de Gestion en charge de la communication,
France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine

Tél. : 05 55 09 59 98 • mjude-danigo@france-assos-sante.org
<https://nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org/>



France Assos Santé, une entité nationale pour faire entendre la voix de tous les usagers du système de santé

France Assos Santé est le nom choisi par l'**Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé** (UNAASS) comme organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts.

Avec son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé donne un cadre statutaire aux 72 associations nationales fondatrices de poursuivre la mobilisation collective menée depuis près de 20 ans, **reconnue et légitimée par la loi**.

En national comme en région, la défense et la participation des malades et des usagers du système de santé aux décisions qui les concernent sont les deux piliers de son action.

Pour garantir ces fonctions, les missions de France Assos Santé sont principalement **d'informer** le public sur des questions juridiques et sociales, de **former et soutenir** les associations agréées, de **donner et rendre des avis** auprès des pouvoirs publics et des organismes publics et privés du système de santé, d'assurer la **représentation des usagers** dans les différentes instances auxquelles ils sont invités à siéger et **d'engager des plaidoyers** à partir de l'expression citoyenne des usagers, de leurs attentes et de leurs besoins.

L'analyse de la politique nationale de santé détermine les fondements de son action, aussi bien en national qu'en région. Pour les années à venir, les chantiers prioritaires visent principalement à :

- Promouvoir les parcours de santé pour chacun
- Garantir à tous une offre de soins accessible, adaptée et reposant sur un financement solidaire
- Défendre et accompagner les personnes isolées et fragilisées dans leur parcours de santé et de soins
- Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé
- Développer et valoriser le rôle des représentants des usagers, patients-pairs et des aidants
- Promouvoir le bien-être physique et psychique
- Co-construire avec les professionnels des indicateurs de résultats utiles en matière de qualité, sécurité et pertinence des soins.

L'organisation France Assos Santé en Nouvelle Aquitaine

En tant que délégation régionale de l'UNAASS, dites URAASS, France Assos Santé Nouvelle Aquitaine se compose de trois antennes pour piloter son action sur l'ensemble du territoire néo-aquitain : Bordeaux, Angoulême et Limoges. Aujourd'hui c'est près de **130 associations agréées** en santé qui la composent, **850 Représentants des Usagers** (RU) qui siègent en Commission des Usagers des établissements de santé de la Nouvelle Aquitaine et environ **2000 bénévoles** engagés sur l'ensemble du territoire.

