

Jeudi 16 octobre 2019

PLAN DE RENFORCEMENT DES ORGANISATIONS DES URGENCES DU CHU DE TOULOUSE

Préambule

- La Direction, le corps médical et les équipes paramédicales du service des Urgences conviennent qu'un recours croissant des patients à l'hôpital durablement constaté depuis plus de 10 ans, implique un renforcement des organisations des différentes activités d'urgence, un soutien en termes de moyens alloués à ces mêmes organisations et la révision des orientations du projet de Purpan « Marche en avant ».
- La Direction, le corps médical et les équipes paramédicales du service des Urgences actent l'accroissement des flux de patients qui s'observe aux urgences du CHU et souhaitent préserver la prise en charge globale et personnalisée de ces mêmes patients à travers un projet co-construit dont le cœur visera à redonner du sens aux équipes, afin de fidéliser les personnels tant médicaux que non médicaux des secteurs d'urgence de l'établissement.
- 4 axes seront donc mis en œuvre, selon des temporalités différenciées. La phase de réflexion conjointe sur les organisations, qui est requise, sera rendue possible par le renfort des moyens qui sera accordé.
- Ces 4 axes s'étendent à l'activité du SAMU et du SMUR, en pré-hospitalier, au maillage territorial en lien avec les professionnels libéraux de ville et les établissements hospitaliers partenaires du CHU, aux 2 structures d'urgences de l'établissement de Rangueil et Purpan, de même qu'aux services d'aval du CHU.
 1. Faire évoluer le projet « Marche en avant » pour permettre aux équipes des urgences, riches de leur expertise médicale et soignante, de co-construire un projet de prise en charge globale du patient et de passer le pic hivernal
 2. Rompre avec la logique de flux pour mettre en œuvre un parcours du patient accueilli en urgence, fluide et accéléré tant au sein, qu'à l'extérieur des services d'urgences
 3. Faciliter l'exercice et promouvoir l'attractivité des carrières aux urgences. Garantir l'expertise des professionnels qui y exercent pour construire des équipes pérennes autour du patient
 4. Renforcer l'organisation hivernale des urgences pédiatriques et des services d'aval de l'Hôpital des Enfants
- La réponse apportée se veut structurelle, pour adapter le CHU de Toulouse, au recours croissant des patients à ses services d'urgences, jusqu'à ce que les orientations portées par le Plan Ma Santé 2022, permettent d'offrir une alternative de ville.

AXE 1 : Faire évoluer le projet « Marche en avant » pour permettre aux équipes des urgences, riches de leur expertise médicale et soignante, de co-construire un projet de prise en charge globale du patient et de passer le pic hivernal

A1.1. Renforcer la convergence médico-soignante autour du patient, notamment à Purpan

Actions

Améliorer la qualité relationnelle pour favoriser le lien médico-soignant

- Programmer des rencontres médico-soignantes sur la prise en charge du patient, autour de groupes de travail structurés ;
- Mutualiser et protocoliser la transmission des informations 3 fois par vacation de 12 heures avec le médecin senior et toute l'équipe médico-soignante et le temps de prise en charge (actuellement trop médecin-dépendant) ;
- Valider une brève check-list du transfert patient d'une zone à l'autre (document médico-soignant à construire) ;
- Cadrer les patients orientés vers l'UHCD avant leur transfert ;
- Repenser l'organisation en terme de coordination et de liens autour des circuits longs mais également autour du circuit patient-debout et patient-couché.

S'inscrire dans le projet de convergence médico-soignante

- Clarifier l'organisation et le rôle des infirmiers selon les zones (accueil/HUB/zones « verte » et « orange », UHCD) ;
- S'approprier les soins propres à chaque patient, par l'utilisation du chariot en box (amélioration ergonomique) ;
- Réviser les prises en charge en zones « verte » et « orange » - théoriquement considérées comme zones de transit : le groupe de travail proposera une approche assurant cohésion et pratique consensuelle ;
- Améliorer l'obtention d'un avis psychiatrique, par le renfort des moyens de l'équipe de liaison en psychiatrie.

Moyens RH

- Réintroduire le binôme IDE/AS au HUB conformément aux propositions des sous-groupes (10,8 ETP et 462 000 euros)
 - 1 AS en 24 heures sur le HUB 2
 - 1 AS en 12 heures sur le HUB 3Ces binômes par HUB seront mobilisés dans le cadre de la procédure des lits-couloir, quand le seuil de 10 patients couloir est dépassé. Les professionnels affectés au HUB 3 seront d'abord sollicités (car le HUB 3 abrite uniquement 3 boxes, contre 4 au sein des HUB 1 et 2) ;
- Maintien de la prestation bionettoyage de 16 heures à minuit, introduite depuis début octobre, soit 84 000 euros en année pleine ;
- Renfort de la prestation bionettoyage à l'Unité Ambulatoire, sur certaines plages de la journée (7h et 18h essentiellement) : 52 000 euros.

Des moyens logistiques et en travaux

- Positionner un répéteur des alarmes des scopes de la zone « orange » au sein de la salle de soins médico-soignante ;
- Une organisation ergonomique pour remplir les chariots avec une zone de stockage intermédiaire et des pharmacies déportées ;
- Un chariot ou sac d'urgence à ajouter en zone « verte » pour tenir compte de la distance à parcourir entre les différentes zones ;
- Rajouter un point d'eau en salle de soin zone « verte » ;
- Retrouver la confidentialité, l'intimité du patient, pour estomper la pollution sonore et l'exiguïté dans les salles ouvertes et sanctuariser une salle dédiée aux soins spécifiques, aux consultations d'annonces ou aux entretiens avec les familles.

A.1.2. Renforcer la médicalisation et les infirmiers du SU Rangueil pour prendre en considération l'arrivée du digestif

Actions

- Renforcer l'encadrement universitaire des internes et externes en formation ;
- Améliorer la prise en charge des patients, au sein de la Consultation Médicale Chirurgicale et Traumatique (CMCT) sur les périodes de week-end et de 00h à 8h, et à l'Accueil Médico-Chirurgical Traumatique (AMCT) de 21h à 8h ;

Moyens

- Créer une garde d'interne à la SAUV la nuit et le week-end (79 000 euros) ;
- Sénioriser une garde la nuit et le week-end (573 000 euros) ;
- Une IDE en 12 heures sera positionnée dans le hall afin de prendre en charge également les patients-couloir, soit 2,83 ETP pour 141 500 euros.

AXE 2 : Rompre avec la logique de flux pour mettre en œuvre un parcours du patient accueilli en urgence, fluide et accéléré tant au sein, qu'à l'extérieur des services d'urgences

2.1. Renforcer la réponse pré-hospitalière d'urgence

Actions

- Renforcer les actions ville/hôpital dans le cadre de « Ma Santé 2022 », en lien avec les CPTS, les MMG et la mise en œuvre d'un Groupement de coopération sanitaire au sein des Urgences ;
- Création d'une Communauté Territoriale d'Urgence (CTU) à l'échelle du département, sous l'égide de l'ARS Occitanie, articulant le GHT Haute-Garonne Tarn Ouest et les établissements privés pour une réponse territoriale à l'activité non-programmée ;
- Dans le cadre du PRS, en lien avec l'ARS, obtenir le renforcement des équipages SMUR pour raccourcir la prise en charge des transferts urgents, dédouaner l'urgence vitale, assurer les antalgies rapides, mieux accompagner les fins de vie et susciter un moindre recours aux urgences.

Moyens

- Création d'une ligne SMUR supplémentaire H24 (1 médecin, 1 IDE, 1 ambulancier) selon une temporalité à définir avec l'ARS ;
- Création d'une ligne d'interne au Centre de réponse et de régulation des appels (79 000 euros).

2.2. Rendre plus fluide le parcours du patient au sein des urgences et permettre une sortie organisée en aval du service

Actions

- Mobiliser la Commission des Admissions Non Programmées (CANP) pour fluidifier l'aval des urgences conformément à la 2^e feuille de route approuvée par les instances du CHU en février 2019 ;
 - Développer des tableaux de bord permettant une vision globale, automatisée et partagée des lits ;
 - Assurer la sécurité des patients et le maintien de la qualité de prise en charge par une protocolisation seniorisée des contacts raccourcissant la recherche de lits d'aval ;

- Au-delà des structures d'urgences, diversifier l'accueil de l'activité non programmée dans l'ensemble des spécialités (culture du post-urgence, hôpital de jour réactif pour les prises en charge de résidents d'EHPAD et éviter le passage des sujets âgés par les urgences, équipes mobiles et de liaison de gériatrie, psychiatrie, infectiologie...)
- Créer les Professionnels d'orientation et de sortie (POS), intégrant la cellule des gestionnaires de lits, positionnés sous l'égide de la CANP. Les missions de ces gestionnaires de sortie seront étendues, de l'appel aux ambulances, à l'organisation des sorties des patients, en lien avec ces derniers et leurs accompagnants.
- Reprendre le circuit du patient pour conforter la cohérence du reporting :
 - Démarche de patient traceur (4 exercices minimum),
 - Identitovigilance par la mise de bracelet de l'identification des patients dès l'arrivée,
 - Traçabilité du délai d'attente dans chaque zone.

En parallèle, les réflexions menées doivent permettre une meilleure coordination des parcours patients, une meilleure communication aux familles (régulation des flux accompagnants en fonction de la temporalité de la prise en charge selon les zones des urgences) et une limitation des tâches administratives par les soignants.
- Aide au patient ambulatoire, bionettoyage des boxs de consultation ;
- Une collaboration et un travail de rapprochement avec les secteurs de psychiatrie, pour optimiser la prise en charge dans le cadre du renfort de l'équipe de psychiatrie de liaison.

Moyens

- Prestation de brancardage interne sur la plage de 16 h à minuit -introduite début octobre- à hauteur de 84 000 euros en année pleine

AXE 3 : Faciliter l'exercice et promouvoir l'attractivité des carrières aux urgences. Garantir l'expertise des professionnels qui y exercent et faciliter la construction d'équipes pérennes autour du patient

Actions

- Versement de la majoration de l'indemnité pour travaux insalubres et dangereux, depuis l'été 2018, pour tenir compte de la difficulté d'exercice aux urgences (passage de 12,5 euros mensuels à 31 euros) ;
- Mise en place depuis avril 2019, d'une organisation en 12 heures pour l'équipe de Purpan, malgré l'opposition du Syndicat Sud, qui porte le contentieux près le Tribunal Administratif. Aujourd'hui les agents travaillent 3 jours et sont 5 jours en repos.
- Garantir une capacité de suppléance de 10% sur le pôle (taux d'absentéisme 8%). Ces moyens complémentaires permettent de faciliter l'octroi des congés annuels pendant l'été notamment ;
- Prévenir la fatigabilité des professionnels :
 - en étudiant l'opportunité d'un changement de poste de travail au bout de 6 heures (notamment pour les aides-soignants) ;
 - en renforçant le brancardage pour faciliter le transfert interne des patients entre les secteurs d'urgence de 16h à minuit ;
 - en organisant les temps de pause articulés entre équipes médicales et soignantes.
- Professionnaliser les prises en charges par des urgentistes, en mettant un terme à la pratique des demi-gardes réalisées par les Séniors Non Urgentistes (SNU), aux urgences de Purpan à compter de novembre 2020 et avec l'appui des DESMU, en phase de mise en situation, soit 1,8 ETP pour 198 000 euros ;
- Prolonger les investissements réalisés au sein des deux services d'urgences adultes depuis l'ouverture du bâtiment URM à Purpan et dans le cadre des travaux de sécurisation en cours.

Moyens

- Substituer 1,8 ETP d'urgentistes aux SNU intervenant en demi-garde la nuit et le week-end, à compter de novembre 2020 ;

- Verser la prime prévue par le Pacte de refondation des urgences, à l'ensemble des personnels des urgences, toutes catégories confondues, soit 913 000 euros en année pleine pour l'ensemble des secteurs d'urgences du CHU.

AXE 4 : Renforcer l'organisation hivernale des urgences pédiatriques et des services d'aval de l'Hôpital des Enfants

Actions

- Soutenir le service des urgences pédiatriques, par des renforts d'effectifs et un plan de formation interne pour les nouveaux arrivants (simulation – ateliers pratiques)
- Fluidifier les prises en charge en post urgence par la réouverture de l'Unité hivernale et le renforcement de services ciblés (pneumologie et pédiatrie générale).
- Recruter sur les postes actuellement vacants au sein des urgences pédiatriques, des urgentistes appelés à intervenir aussi au sein des urgences adultes pour renforcer l'attractivité des postes offerts, sur le long terme avec une activité partagée stable.

Moyens

- Renforcer le capacitaire de la pneumologie B2, renforcer la pédiatrie générale pour conforter sa participation en post-urgence, maintenir le passage de la chirurgie F2, d'hospitalisation de semaine en hospitalisation complète, soit 227 mensualités pour 859 000 euros.
- Réviser l'équipement (mise à disposition de lits), des dotations en matériels et pharmacie.
- Recruter 3,8 ETP urgentistes avec une activité partagée 414 713 euros.
- Sécuriser les urgences pédiatriques par des travaux à hauteur de 50 000 euros.

L'impact du plan de renforcement des urgences représente 4 millions d'euros, dont 2,7 millions intégrés aux sein du budget de l'établissement, soit un effort supplémentaire de 1,3 millions d'euros dont il conviendra d'assurer le financement.