

Vendredi 20 octobre 2017

## Fosses-la-Ville : on ne se rend pas aux urgences pour un rhume

« À chacun sa place... gagnons du temps. » Le poste médical de garde du Cegeno et l'hôpital d'Auvelais dégagent un slogan pour être plus efficaces.

Enfin, le problème de l'engorgement du service des urgences est en voie d'être pris à bras-le-corps par le Cercle des généralistes de Namur Ouest (Cegeno) et le CHR Val de Sambre.

Hier, ces deux entités indépendantes ont signé une convention de coopération entre leurs deux structures afin, disent-ils, « de dispenser aux patients les meilleurs soins en fonction de leur problème de santé. »

Il s'agit en fait d'un plan d'accords entre ces différents acteurs de la santé, applicable pour chaque patient qui présente une demande de soins les soirs de la semaine, de 18 à 21 h, toutes les nuits de 21 h à 8 h du matin, et 24 h/24 les week-ends et jours fériés.

L'intensification de la collaboration n'a pas attendu la signature de ce plan, hier matin, entre le D<sup>r</sup> Pierre Masscheleyn, fondateur du Cegeno, et Étienne Allard, prési-



Une signature pour mieux collaborer entre acteurs clefs de la santé en Basse-Sambre.

dent de l'Association de pouvoirs publics CHR Sambre et Meuse. Mais celle-ci lance officiellement une campagne d'information à destination des patients, avec un slogan « A chacun sa place... Gagnons du temps » et sur plusieurs supports : une vidéo avec interview des médecins hospitaliers et généralistes, des brochures, affiches et post-it.

Ce matériel sera diffusé en salles d'attente chez les généralistes, au Poste Médical de Garde (au 39 rue de Stierlinsart à Bambois-Fosses-la-Ville), aux urgences de l'hôpital et

en pharmacie, sur les sites web et réseaux sociaux des deux structures.

La campagne aidera le patient, confronté à un problème de santé, à se poser les bonnes questions : « Est-ce une urgence ? Quand faut-il consulter ? Mon problème peut-il ou pas attendre ? »

À défaut d'information, certains patients abusent du service des Urgences, au détriment de tous. Le bon réflexe, afin d'éviter un traitement retardé, doit être la consultation sans délai de son médecin traitant, dès l'apparition des premiers

symptômes. Car le médecin traitant est la personne qui me connaît le mieux. En dehors des heures, le Poste de garde prend le relais.

Cela paraît tomber sous le sens mais la campagne prend la peine de le rappeler : on ne se rend pas aux urgences pour des douleurs aux oreilles, pour une toux ou des coupures, mais chez son médecin ou au poste médical de garde de Bambois. Comme son nom l'indique, le service des urgences est réservé aux « urgences », comme les douleurs thoraciques, les fractures, les malai-

ses ou les essoufflements etc. Utilement, le dépliant informe qu'un acte médical posé au sein des Urgences n'est pas gratuit. La facture est envoyée au domicile du patient. ■

P. W.

► Que le patient soit mobile ou pas, un seul numéro d'appel du Poste Médical de Garde : le 071 204 911. Si le patient est mobile, il devra prendre rendez-vous. La zone desservie par le Cegeno concerne les communes de Sambreville, Jemeppe-sur-Sambre, Fosses-la-Ville, Sombreffe, Mettet, Florennes et une partie d'Anhée.

## Les urgences, c'est 80 % de bobos

Dr Masscheleyn, vous êtes le fondateur et ex-président du Cegeno. En quoi cette signature avec le centre hospitalier régional Val de Sambre (CHRVS) va changer la vie du Cegeno ?

Cela ne va rien changer stricto sensu car nous travaillons déjà avec l'hôpital d'Auvelais et son service des Urgences. On se voit, on se parle, on se communique les dossiers des patients. Simple-ment, cette collaboration est mise formellement sur le papier. On espère avoir des protocoles d'échanges de données mieux établis, plus professionnalisés.

Concrètement, pour le patient, ça ne change rien donc rien...

Le but, c'est de mieux informer le patient. Quand il a un problème de santé, il y a plusieurs possibilités : se rendre à l'hôpital en cas de problème sérieux

mettant la vie en danger. Mais on lui rappelle que, avant l'hôpital, il est utile et nécessaire de s'adresser à la première ligne – le poste de garde du Cegeno ou le médecin traitant, – afin de désengorger les urgences. Ceux-ci agissent alors comme filtre.

Le terme « Urgences » est dévoyé ? on y vient pour tout...

Oui, les urgences, c'est 80 % de bobos qui ne nécessitent pas un dispositif d'urgences. C'est un problème pour tout le monde : les Urgences sont encombrées par des « cas » et des « gens » qui n'ont rien à faire là et qui compliquent voire retardent l'accès rapide à l'hôpital aux véritables urgences (les accidents de la route par exemple), à ceux qui nécessitent des soins aigus. C'est aussi un problème pour les fausses urgences : les patients doivent parfois attendre jusqu'à



Le D<sup>r</sup> Pierre Masscheleyn : Les fausses urgences peuvent retarder les soins aux vraies urgences.

3 ou 4 heures avant d'être reçus.

Vous ne pouvez pas réaiguiller ces fausses urgences vers le poste de garde du Cegeno ou du médecin traitant ?

Dès qu'ils ont été enregistrés, les

patients ne peuvent plus être renvoyés. Il faudrait un filtre en amont et on y travaille. Mais c'est compliqué à mettre en œuvre car le service « Urgences » est financé à l'acte. Plus le service Urgences pose un acte de soins, mieux il est financé. Il y a donc un intérêt financier (NDLR qui biaise et vicie le système). À l'avenir, il y aura une forfaitarisation, les urgences ne seront plus payées à l'acte. Le personnel d'accueil sera plus à l'aise pour préciser que telle ou telle affectation ne relève pas des urgences mais d'un service de garde de médecine générale.

Vous avez parlé d'échanges de Sumehr...

Il s'agit de résumés (Summarised Electronic Health Record) de la santé du patient, partagé par voie électronique. On y retrouve son traitement en cours

prescrit par son médecin traitant, ses allergies, son état vaccinal, ses volontés (pas de dons d'organes ect), ses antécédents. C'est la carte de visite médicale du patient avec laquelle l'urgentiste pourra mieux cibler son intervention. C'est une aide énorme pour ce dernier.

Donc, vous allez mieux communiquer ces Sumehr ?

On le fait déjà depuis longtemps. Ici, pour les 100 000 habitants drainés par le Cegeno, on a déjà édité 30 000 Sumehr, on peut considérer que 20 % de la population ont un Sumehr...

On encourage les médecins traitants à éditer des Sumehr, cela sera une aide pour tout le monde. La collaboration sera autant avantageuse pour le médecin que le patient (qui sera mieux soigné), et l'urgentiste. ■

P. W.