



Canton de Neuchâtel, 8 mars 2019

Communiqué de presse

Bilan positif pour le nouveau dispositif de garde médicale de premier recours

Le 19 janvier 2015 à 12h, les appels sanitaires urgents (urgences vitales et médecine de garde adulte) ont été transférés aux centrales 144 et de la médecine de garde (CTMG) de la Fondation Urgences Santé, suivi quelques mois plus tard par la hotline de pédiatrie.

A titre de rappel, voici les différents numéros d'appels actuellement en vigueur :

- Urgences : 144
- Services de garde (médecin, pharmacien, dentiste) : 0848 134 134
- Hotline pédiatrique : 032 713 38 48

En parallèle, le service de garde de médecine de premier recours adulte a connu une réorganisation profonde. Les médecins indépendants de la SNM font désormais une partie de leurs gardes au sein des urgences des sites de l'HNE, les soirs de semaine et les jours de week-ends et fériés (« Maisons de la garde » à la Chaux-de-Fonds, Pourtalès et Couvet).

Ce dispositif prolonge les horaires de « la voie verte » que l'HNE a mis en place afin de prendre en charge les urgences non vitales de degré 4 de manière séparée des urgences de degré plus urgent dites « couchées ».

Un des buts de cette collaboration était en effet d'aider l'HNE à diminuer les temps d'attente aux urgences. En 2013, seules 26% de toutes les urgences de degré 4 étaient vues en moins de 2h. Le taux est passé à 60% en 2018. Pour les cas attribués à la voie-verte ou en maison de la garde par la CTMG, la prise en charge est plus rapide encore.

En contrepartie, l'HNE a repris la charge des gardes nocturnes en semaine. Ceci dans le but de soulager les médecins installés et d'harmoniser la charge de garde. Un autre but était en effet, dans un contexte de pénurie médicale, d'améliorer l'attractivité du canton pour de jeunes médecins et permettre à des régions moins bien dotées de rester attractives à l'installation de nouveaux médecins de famille.

Comme la charge des visites à domicile durant les week-ends et les jours fériés est plus importante, il était difficilement envisageable qu'elle soit reprise par l'hôpital. C'est la raison pour laquelle celle-ci a été déléguée à l'entreprise privée « Médecins du Jura », déjà active dans le canton de Vaud.

En 2018, après plus de trois ans de fonctionnement du nouveau dispositif, la SNM et l'HNE ont procédé à des enquêtes de satisfaction auprès des médecins indépendants et du personnel des urgences de l'HNE. Une autre enquête a été menée auprès des patients adultes de mai à septembre 2018.

Le bilan de ces enquêtes est extrêmement positif. En bref :

Sondage auprès des médecins indépendants

Participation 79,7%.

84,1% n'envisagent pas repasser à un dispositif de garde plus classique (gardes de 24h dans son cercle).

Sondage réalisé auprès du personnel des urgences de l'HNE

Participation au sondage 73,2%.

Satisfaction générale : 91,8% de très/plutôt satisfaits.

Sondage réalisé auprès des patients

Participation 34% (soit 216 flyers).

Satisfaction générale dans le délai de prise en charge : 98,1% de très/plutôt satisfaits.

Satisfaction générale dans la qualité de prise en charge : 99,5% de très/plutôt satisfaits.

Le nombre d'appels à la CTMG avant les prises en charge dans les maisons de la garde au sein de l'HNE a connu une diminution substantielle (55% actuellement contre 71% en 2015). Il est possible que le temps d'attente pour atteindre la centrale téléphonique soit en partie responsable de cette diminution.

Les taux d'insatisfactions les plus élevés ont en effet été retrouvés dans les délais de réponse de la CTMG (12,6%). Le taux est resté stable depuis le précédent sondage, en 2015 (12,4%).

La qualité du conseil téléphonique prodigué par la centrale continue d'être jugée majoritairement très satisfaisante et plutôt satisfaisante dans 97,5% des cas, soit une légère amélioration (en 2015 : 94,3%).

Les patients qui ont contacté la CTMG se disent plus satisfaites du délai de prise en charge médicale que ceux qui n'ont pas utilisé ce service.

La CTMG ayant augmenté ses effectifs pour réduire le temps d'attente, la SNM, l'HNE et le SCSP recommandent à la population de systématiquement composer en cas d'urgences non vitales, le 0843 134 134 pour les adultes et la hotline de pédiatrie au 032 713 38 48 pour les enfants.

Ce réflexe permet d'optimiser le flux des patients et la rapidité de la prise en charge au sein du dispositif cantonal.

Les numéros de contacts seront remis à chaque patient n'ayant pas fait cette démarche au tri des urgences de l'HNE.

Nous restons évidemment à disposition en cas de questions.

Dr Dominique Bünzli, président de la commission de la garde, SNM

Dr Walter Gusmini, président, SNM

Dr Vincent Della Santa, médecin-chef du département des Urgences, HNE

M. Vincent Huguenin-Dumittan, chef de service, SCSP

Numéros d'appels

**un problème de santé ?
composez le bon numéro :**

urgences: **144**

services de garde:
médecin
pharmacien
dentiste
0848 134 134

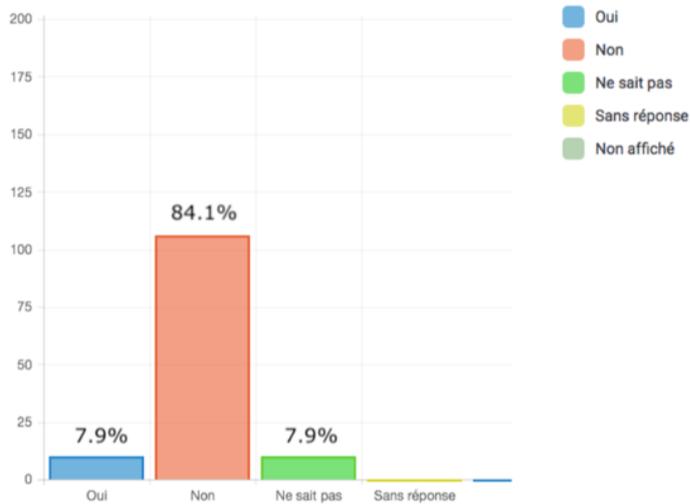
hotline pédiatrique:
032 713 38 48

ne.ch

Sondage réalisé auprès des médecins indépendants

Participation au sondage 79.7%

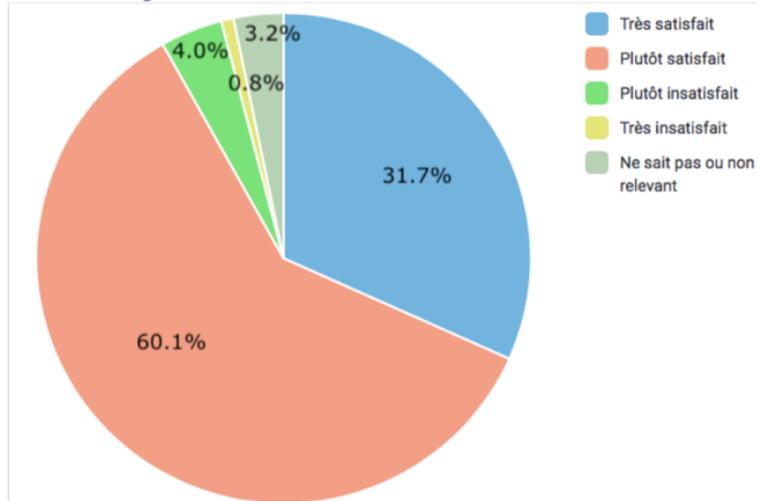
Pourriez-vous envisager repasser à un dispositif de garde plus classique comme avant 2015 (gardes de 24h mais uniquement dans son cercle) ?



Sondage réalisé auprès du personnel des urgences de l'HNE

Participation au sondage 73,2%

Satisfaction générale

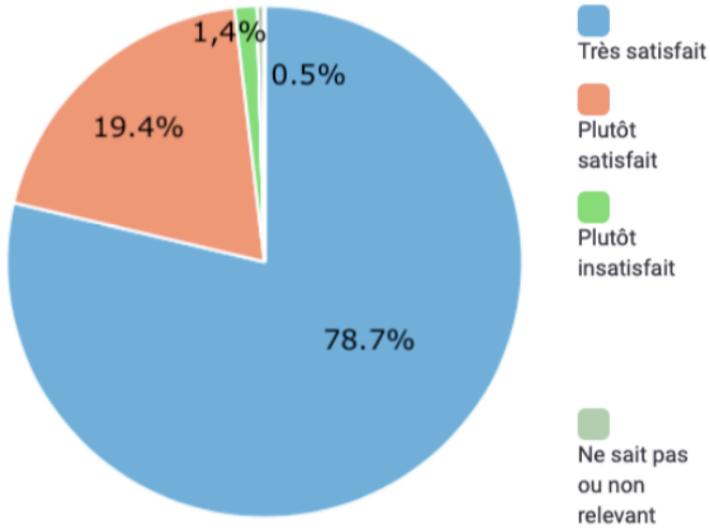


Sondage réalisé auprès des patients

Participation 34% (soit 216 flyers)

Satisfaction générale

Délai de la prise en charge (général)



Qualité de la prise en charge (général)

