

SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

URGENCES MÉDICALES. Un centre de consultations encore trop méconnu

Le "Centre de consultation urgentes adultes" est unique en France. Créé pour remplacer les urgences classiques à Saint-Germain-en-Laye, il rencontre un vrai succès auprès des patients et se présente comme une alternative crédible. Et pourtant, ce service qui a la capacité d'accueillir plus de monde, reste encore méconnu.

Des patients ravis malgré leur état, une prise en charge rapide, un personnel souriant et disponible... c'est peu de dire que le service assurant les urgences médicales à l'hôpital de Saint-Germain-en-Laye dénote avec l'image que les habitants du secteur se font en général d'un tel lieu. Il faut dire que, s'il en conserve l'ADN, le site Saint-Germainois du centre hospitalier de Poissy-Saint-Germain (CHIPS) se distingue des autres urgences "classiques". En effet, il s'agit là d'un "Centre de consultation urgentes adultes" (CCUA).

Une révolution dans la prise en charge

Dernière cette dénomination se cache une petite révolution dans les modalités de prise en charge des patients. Ici pas de patients emmenés par les pompiers ou le Samu par exemple. Ont accès à ce service, unique en France, les patients déjà suivis par le Chips et surtout - c'est bien là l'originalité - ceux adressés par leur médecin traitant. Les patients qui ne correspondent pas aux deux catégories principales et qui se présentent spontanément, sont quand même pris en charge, mais ce n'est pas la vocation première de ce service.

«Le CCUA a été créé pour pallier le fait que les urgences à Saint-Germain n'en étaient plus vraiment», expliquent le docteur Yves Welker, chef de pôle et le docteur Ouzna Kerrad, la responsable médicale de l'unité. L'idée était de mettre en place une structure qui soit beaucoup plus légère qu'un service d'urgences. Il y a moins de personnel et des créneaux d'ouverture qui sont de 9h à



Le docteur Yves Welker, chef de pôle et le docteur Ouzna Kerrad, la responsable médicale de l'unité.

18h toute la semaine. Ce service permet de répondre beaucoup plus rapidement à la demande des patients du Chips ou des médecins qui sont du secteur. Cela permet aussi aux médecins de ville d'avoir un bilan complet de leur patient et de bénéficier des avis des spécialistes pour évaluer leur diagnostic et du plateau technique.»

L'un des avantages de la création de ce CCUA a été d'offrir sur Saint-Germain-en-Laye une structure pérenne en charge tout au long de l'année - sauf le week-end et les jours fériés - alors que les "anciennes urgences" fermaient l'été par exemple. Inspirée d'une pratique qui a fait ses preuves au Canada, la formule du CCUA semble avoir réussi sa greffe à Saint-Germain-en-Laye. Au bout de deux années de fonctionnement, tous les voyants sont au vert et le service cherche à mieux se faire connaître auprès de la population et des

médecins du secteur. Si le nombre de patients connaît une croissance, le service est largement capable d'en absorber davantage.

Une capacité qui peut augmenter

«À sa création, ce service s'était fixé comme objectif d'accueillir entre 100 et 150 personnes par semaine. En 2014, la moyenne mensuelle était comprise entre 250 et 300 patients.»

Autre gros avantage : le délai de prise en charge. Contrairement aux services d'urgences "traditionnels", le CCUA n'est pas engorgé par tout ce qui touche à la bobologie. «Les patients qui arrivent chez nous ont des raisons de venir à l'hôpital. C'est pour cela que le taux d'hospitalisation ici est supérieur aux taux d'hospitalisation des urgences classiques.» Le CCUA serait aux alentours de 20 % contre 12 % pour ces dernières.

Accroître les horaires

La formule fonctionne si bien que l'un des objectifs serait d'élargir ses horaires de fonctionnement le soir jusqu'à 20h au lieu de 18h aujourd'hui, mais aussi le samedi matin. «Le dimanche matin, il y a la consultation de médecine générale, installée auparavant rue de Pontoise, qui se déroule à l'hôpital.»

Yves Welker en est convaincu, le CCUA c'est LA solution d'avenir.

structure est une solution. Je pense que cela va faire des petits, car nous avons réussi à faire en sorte que cela coûte moins cher, car nous ne touchons pas de forfait "urgences" pour les patients, par exemple. Par contre, nous avons obtenu d'avoir un secteur d'hospitalisation de jour au niveau du CCUA, au-delà de 4h. Si c'est moins de 4h de prise en charge du patient, cela reste de la consultation. Atteinte au CCUA, il existe une seconde structure. C'est l'unité de soins

continus (USC). C'est une anti-chambre de la réanimation. Les patients qui ont été opérés et nécessitent d'avoir des soins de proximité et d'être surveillés de façons un peu prolongée, peuvent aller dans cette USC. Nous avons quatre lits. Ce n'est pas de la réanimation lourde. Elle est fermée l'été pendant la période de fermeture du bloc.»

Travail dans un climat apaisé

Cette formule présente enfin de gros avantages pour le personnel. «C'est un service qui tourne bien. Il y a une vraie solidarité entre les collègues

dans un climat apaisé. On a le temps de bien s'occuper de nos patients et ces derniers le ressentent.»

Le service fonctionne avec un médecin urgentiste, une infirmière, une aide-soignante et une secrétaire.

Philippe Roudeillac

PRATIQUE

Le "Centre de consultation urgentes adultes" est accessible depuis la rue d'Orcherches sous l'enseigne «Hôpital» avec un dépôt minute, du lundi au vendredi, de 9h à 18h, sans interruption, durant les vacances scolaires.

Des patients surpris et ravis

Pour les patients, ce Centre de consultation urgentes adultes c'est un peu le service «tel qu'on aimerait qu'il existe partout.» Gabrielle, 65 ans, est totalement ravie des services et soins prodigués. «Cela fait 3 heures que je suis ici et l'on a pu me faire tous les examens nécessaires et je ne vais pas tarder à rentrer chez moi. Autre part, je ne sais pas si au bout du même laps je ne serais pas encore en train d'attendre mon tour.» Un box plus loin, Chantal est tout aussi satisfaite. «Au début, je ne voulais pas venir car la dernière fois que j'avais fréquenté un service d'urgences, j'avais attendu des heures sur un brancard dans un couloir. Je n'avais vraiment pas envie de revivre la même chose. Mais, maintenant je ne regrette rien. C'est la première fois que je suis prise en charge de cette manière. Tout a été très rapide, le personnel est d'une disponibilité et d'une gentillesse incroyables.» Dans un autre box, Martine et Anna patientent. Elles aussi sont très surprises de l'efficacité du lieu. «On n'imagine pas que cela puisse encore être comme cela. C'est un service exceptionnel. Comparé à d'autres endroits, c'est beaucoup plus humain ici. C'est rassurant surtout pour le patient que pour la personne qui l'accompagne. On est tellement désemparé dans ces moments-là.»

Ph. R.

A l'agenda

SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

Visite guidée

Partez sur les traces de Louis XIV - dont on célèbre en 2015 le tricentenaire de la mort - en compagnie d'une guide-conférencière de l'Office de Tourisme, en août, du mardi au samedi à 15h. Les demeures d'histoire, le château, le parc et les anecdotes de la cour royale à Saint-Germain-en-Laye n'auront plus de secret pour vous. RDV à 14h45 à l'Office de Tourisme. Départ de la visite à 15h. Durée : 1h30. Tarif : 5€ par adulte, 4€ pour les moins de 18 ans, gratuit pour les moins de 8 ans.

Randonnée cydo

Une randonnée cydo sur le sentier des oratoires est organisée le samedi 29 août à 14h. Cette randonnée, encadrée par des membres de l'association Les Amis de la forêt vous permet de découvrir 4 croix et 7 oratoires sur un parcours de 18 kms. Tarif : 5 €. Durée : 3h. RDV à l'Étoile des Neuf Routes à 13h45, près du parking de la piscine. Attention les chiens ne seront pas admis à cette randonnée.

sont à votre écoute chaque premier vendredi du mois et chaque dernier mercredi du mois. Prochaine permanence, le mercredi 26 août au centre administratif. Marta de Cidrac, 1^{er} maire-adjoint, ou Kéa Téa, conseillère municipale, vous accueillent sur rendez-vous chaque : premier vendredi du mois, de 15h30 à 17h30, au Centre socio-culturel La Soucoupe - 16-18 boulevard Hector-Berlioz, dernier mercredi du mois, de 15h30 à 17h30, au Centre administratif - 86-88, rue Léon-Désoyer. Prochaine permanence, le vendredi 18 septembre à la Soucoupe. Contact au 01 30 87 20 04.

MARLY-LE-ROI

Visite guidée

Samedi 29 août, l'office de tourisme du pays des impressionnistes organise une visite guidée du désert de Rietz. L'occasion de découvrir ce beau parc situé en forêt de Marly à Chambourcy. Créé à partir de 1774 par François Racine de Monville, ce parc est un témoignage de l'art raffiné du XVIII^e siècle : celui des jardins pittoresques anglo-chinois. Rendez-vous à 14 h 30, devant l'entrée du parc, à Chambourcy, les moins de 18 ans. Réservation ou info@otpd.fr



Le "Centre de consultation urgentes adultes" depuis la rue d'Orcherches.



Le "Centre de consultation urgentes adultes" est unique en France. Créé pour remplacer les urgences classiques à Saint-Germain-en-Laye, il rencontre un vrai succès auprès des patients et se présente comme une alternative crédible. Et pourtant, ce service qui a la capacité d'accueillir plus de monde, reste encore méconnu.

Des patients ravis malgré leur état, une prise en charge rapide, un personnel souriant et disponible... c'est peu de dire que le service assurant les urgences médicales à l'hôpital de Saint-Germain-en-Laye dénote avec l'image que les habitants du secteur se font en général d'un tel lieu. Il faut dire que, s'il en conserve l'ADN, le site Saint-Germainois du centre hospitalier de Poissy-Saint-Germain (CHIPS) se distingue des autres urgences "classiques". En effet, il s'agit là d'un "Centre de consultation urgentes adultes" (CCUA).

Une révolution dans la prise en charge

Derrière cette dénomination se cache une petite révolution dans les modalités de prise en charge des patients. Ici pas de patients emmenés par les pompiers ou le Samu par exemple. Ont accès à ce service, unique en France, les patients déjà suivis par le Chips et surtout – c'est bien là l'originalité -, ceux adressés par leur médecin traitant. Les patients qui ne correspondent pas aux deux catégories principales et qui se présentent spontanément, sont quand même pris en charges, mais ce n'est pas la vocation première de ce service.

«Le CCUA a été créé pour pallier le fait que les urgences à Saint-Germain n'en étaient plus vraiment, expliquent le docteur Yves Welker, chef du pôle et le docteur Ouzna Kerrad, la responsable médicale de l'unité. L'idée était de mettre en place une structure qui soit beaucoup plus légère qu'un service d'urgences. Il y a moins de personnel et des créneaux d'ouverture qui sont de 9h à 18h toute la semaine. Ce service permet de répondre beaucoup plus rapidement à la demande des patients du Chips ou des médecins qui sont du secteur. Cela permet aussi aux médecins de ville d'avoir un bilan complet de leur patient et de bénéficier des avis des spécialistes pour éclairer leur diagnostic et du plateau technique.»

L'un des avantages de la création de ce CCUA a été d'offrir sur Saint-Germain-en-Laye une structure pérenne de prise en charge tout au long de l'année – sauf le week-end et les jours fériés – alors que les "anciennes urgences" fermaient l'été par exemple.

Inspirée d'une pratique qui a fait ses preuves au Canada, la formule du CCUA semble avoir réussi sa greffe à Saint-Germain-en-Laye. Au bout de deux années de fonctionnement, tous les voyants sont au vert et le service cherche à mieux se faire connaître auprès de la population et des médecins du secteur. Si le nombre de patients connaît une croissance, le service est largement capable d'en absorber davantage.

Une capacité qui peut augmenter

«À sa création, ce service s'était fixé comme objectif d'accueillir entre 100 et 150 personnes par semaine. En 2014, la moyenne mensuelle était comprise entre 250 et 300 patients.»

Autre gros avantage : le délai de prise en charge. Contrairement aux services d'urgences "traditionnels", le CCUA n'est pas engorgé par tout ce qui touche à la bobologie.

«Les patients qui arrivent chez nous ont des raisons de venir à l'hôpital. C'est pour cela que le taux d'hospitalisation ici est supérieur aux taux d'hospitalisation des urgences classiques.»

Le CCUA serait aux alentours de 20 % contre 12 % pour ces dernières.

Accroître les horaires

La formule fonctionne si bien que l'un des objectifs serait d'élargir ses horaires de fonctionnement le soir jusqu'à 20h au lieu de 18h aujourd'hui, mais aussi le samedi matin.

«Le dimanche matin, il y a la consultation de médecine générale, installée auparavant rue de Pontoise, qui se déroule à l'hôpital.»

Yves Welker en est convaincu, le CCUA c'est LA solution d'avenir.

«C'est novateur. Pour les urgences qui vont être amenées à fermer en France, l'idée de mettre en place ce type de structure est une solution. Je pense que cela va faire des petits, car nous avons réussi à faire en sorte que cela coûte moins cher, car nous ne touchons pas de forfait "urgences" pour les patients, par exemple. Par contre, nous avons obtenu d'avoir un secteur d'hospitalisation de jour au niveau du CCUA, au-delà de 4h. Si c'est moins de 4h de prise en charge du patient, cela reste de la consultation. Attelée au CCUA, il existe une seconde structure. C'est l'unité de soins continus (USC). C'est une antichambre de la réanimation. Les patients qui ont été opérés et nécessitent d'avoir des soins de proximité et d'être surveillés de façons un peu prolongée, peuvent aller dans cette USC. Nous avons quatre lits. Ce n'est pas de la réanimation lourde. Elle est fermée l'été pendant la période de fermeture du bloc.»

Travail dans un climat apaisé

Cette formule présente enfin de gros avantages pour le personnel.

«C'est un service qui tourne bien. Il y a une vraie solidarité entre les collègues dans un climat apaisé. On a le temps de bien s'occuper de nos patients et ces derniers le ressentent.»

Le service fonctionne avec un médecin urgentiste, une infirmière, une aide-soignante et une secrétaire.

Pratique

Le "Centre de consultation urgentes adultes" est accessible depuis la rue d'Ourches sous l'enseigne «Hôpital» avec un dépose minute, du lundi au vendredi, de 9h à 18h, sans interruption durant les vacances scolaires.

Des patients surpris et ravis

Pour les patients, ce Centre de consultation urgentes adultes c'est un peu le service «tel qu'on aimerait qu'il existe partout.» Gabrielle, 65 ans, est totalement ravie des services et soins prodigués. «Cela fait 3 heures que je suis ici et l'on a pu me faire tous les examens nécessaires et je ne vais pas tarder à rentrer chez moi. Autre part, je ne sais pas si au bout du même laps je ne serais pas encore en train d'attendre mon tour.» Un box plus loin, Chantal est tout aussi satisfaite. «Au début, je ne voulais pas venir car la dernière fois que j'avais fréquenté un service d'urgences, j'avais attendu des heures sur un brancard dans un couloir. Je n'avais vraiment pas envie de revivre la même chose. Mais, maintenant je ne regrette rien. C'est la première fois que je suis prise en charge de cette manière. Tout a été très rapide, le personnel est d'une disponibilité et d'une gentillesse incroyables. » Dans un autre box, Martine et Anna patientent. Elles aussi sont très surprises de l'efficacité du lieu. «On n' imagine pas que cela puisse encore être comme cela. C'est un service exceptionnel. Comparé à d'autres endroits, c'est beaucoup plus humain ici. C'est rassurant autant pour le patient que pour la personne qui l'accompagne. On est tellement désemparé dans ces moments-là.»