

Paul Wittwer, Martin Egger, Susanna Mosimann, Elisabeth Schürch, Kaspar Bernhard, Lorenz Sommer, Claudia Anderegg

# Conserver l'indépendance grâce au partenariat

Le service de garde et d'urgences de l'Emmental se réorganise et emprunte des voies nouvelles

**Que la problématique du service de garde en médecine de famille soit quelque peu stéréotypée n'empêche pas que les types de solutions apparaissent comme très variés. De nombreuses publications sur ce sujet ont paru ces derniers mois, entre autres dans PrimaryCare. L'article présenté ici s'inscrit dans cette lignée, tout en montrant des voies nouvelles et en se concentrant particulièrement au modèle du cabinet d'urgences associé à l'hôpital.**

Le service de garde et d'urgences (SGU) de l'Emmental a dû lui aussi s'adapter aux conditions et aux exigences actuelles. A cet effet, la société régionale de médecine de l'Emmental avait décidé au printemps 2007 de mettre en place un groupe de travail qui a développé le projet que voici. La réorganisation devait avant tout diminuer la charge des médecins de famille, et garantir l'approvisionnement de la population (un peu plus de 100 000 habitants) en médecine de famille avec un degré de qualité et de couverture territoriale aussi élevé que possible. Ces objectifs ont été atteints grâce à la réunion des services d'arrondissement en dehors des heures d'ouverture de cabinet, et au soutien obtenu par la collaboration avec l'Hôpital régional de l'Emmental SA (RSE<sup>1</sup>) et avec la société Medphone SA. Depuis cette réorganisation, quelque 75 médecins de famille de l'Emmental participent au SGU. Le projet pilote a démarré le 1<sup>er</sup> avril 2009.

## Problèmes et objectifs

Voici les principaux types de problèmes ayant conduit à la réorganisation du SGU:

- **Changement de profil de la profession de médecin de famille:** l'arrivée des nouvelles générations de médecins de famille est en train de modifier profondément les attentes face à la profession et aux loisirs. Les éléments clés de ce bouleversement sont l'augmentation de la proportion féminine, le partage des tâches familiales en raison de l'activité professionnelle du conjoint, le travail à temps partiel ou l'éloignement entre le domicile et le cabinet médical. Ces besoins s'accordent difficilement avec le SGU, surtout en dehors des agglomérations. Cette situation dissuade les jeunes collègues de s'engager dans la médecine de famille et entraîne des problèmes de succession.
- **Changement d'attitude des patients:** comme les autres régions, l'Emmental connaît une recrudescence du nombre de patients qui, lors d'une situation d'urgence hors des heures d'ouverture du cabinet médical, se rendent directement dans un service d'urgences hospitalier. Selon une enquête interne du RSE (effectuée en avril 2008, non publiée), son service d'urgences de Berthoud a pris en charge autant de patients souffrant de problèmes relevant de la médecine de famille que tous les services des arrondissements du Bas-Emmental avoisinants réunis.
- **Changements au sein du système de santé:** la médecine de famille est devenue plus complexe: on constate une augmentation croissante de la fréquence des problèmes interdisciplinaires et de l'importance d'une excellente collaboration avec l'hôpital (mots-clés: voies de traitement, prise en charge de la maladie, etc.).

Voici donc les objectifs de la réorganisation. Il faut:

- accroître l'attrait des cabinets médicaux en diminuant la charge de travail des médecins et en augmentant la flexibilité pour intégrer de nouvelles formes de travail;
- tenir compte du changement d'attitude des patients;
- améliorer la collaboration avec l'hôpital.

## Solution

En raison de la topographie de l'Emmental, il nous a paru judicieux de continuer à assurer un approvisionnement décentralisé en médecine de famille aux heures d'ouverture des cabinets médicaux. Durant les jours ouvrables, nous avons également conservé la plupart des services d'arrondissement existants. Grâce à la distribution des cas d'urgences, la charge que les cabinets médicaux doivent assumer demeure supportable.

Lorsque les cabinets sont fermés ou qu'on ne peut pas joindre les médecins de famille, c'est-à-dire le soir, les week-ends et les jours fériés, les patients sont aiguillés vers les services d'urgences du RSE – à Langnau pour le Haut-Emmental et à Berthoud pour le Bas-Emmental.

Dans le Haut-Emmental, la collaboration en matière de SGU se limite aux heures nocturnes (de 20h à 7h30): les patients externes sont aiguillés directement vers le service d'urgences du RSE de Langnau, où les médecins de famille assurent à ces heures un piquet de garde pour les visites à domicile urgentes.

Les médecins de famille du Bas-Emmental exploitent un cabinet médical d'urgences implanté dans les locaux de Berthoud du RSE et dont l'organisation prend la forme d'un cabinet d'urgences associé à l'hôpital. Ce sont les données récoltées sur les patients externes qui ont permis de fixer les heures d'ouverture du cabinet médical d'urgences, soit de 17h30 à 22h en semaine et de 8h à 22h pendant les week-ends. Aux heures nocturnes, les patients externes du Bas-Emmental sont eux aussi pris en charge par le service d'urgences du RSE.

Dans les deux sites abritant un service, celui de Langnau et celui de Berthoud, les médecins de famille assurent une permanence de 24 heures pour les cas urgents exigeant une intervention sur place (visite à domicile indispensable, constat de décès, etc.). Afin de simplifier les démarches des patients venant demander de l'aide, il a fallu introduire un numéro unique d'appel d'urgence pour tout l'Emmental ainsi qu'un triage assuré par Medphone de manière professionnelle.

## Exemple d'un cabinet d'urgences associé à l'hôpital: le cabinet médical d'urgences

Le cabinet médical d'urgences (CMDU) est implanté à Berthoud, dans des locaux du RSE consacrés à cet effet (deux salles de consultation et une salle d'attente). Facile à trouver, il se situe à proximité immédiate du service d'urgences hospitalier. En dehors des heures d'ouverture du CMDU, les mêmes locaux sont utilisés par l'hôpital. Les médecins praticiens sont les seuls responsables de l'organisation et de l'exploitation du CMDU – bien qu'ils collaborent étroitement avec l'hôpital. Les prestations des médecins de famille sont

<sup>1</sup> Regionalspital Emmental AG

indemnisées selon le TARMED en utilisant le numéro RCC personnel de chaque médecin de service. La solution liée à ce mode de décompte – qui regroupe la facturation de plus de 40 médecins – a été élaborée grâce à la collaboration avec la Caisse des médecins. Les prestations des médecins de famille participants sont indemnisées selon le nombre d'heures de service. Après la fin d'une période de remise de frais considérée comme une aide au démarrage, les frais d'infrastructure et les prestations hospitalières sont remboursés à l'hôpital sur la base d'une contribution définie par le chiffre d'affaires, ou alors ils sont directement facturés au patient par l'hôpital (radiographie, laboratoire).

Grâce à l'unique numéro d'appel d'urgence et au triage assuré par Medphone, les patients sont aiguillés directement vers le service qui leur fournira l'aide la mieux adaptée. Ce système garantit que la consultation et le triage soient effectués de manière professionnelle, même de nuit, sans pour autant surcharger les médecins hospitaliers de service.

### Chances du projet

La réorganisation du SGU doit avant tout servir à assurer l'approvisionnement en soins de la population de l'Emmental, tout en tenant compte de l'évolution des besoins des médecins de famille et de ceux des patients. La collaboration avec l'hôpital et la centralisation du service de garde et d'urgences en dehors des heures d'ouverture des cabinets médicaux permettent de diminuer la charge incombant aux médecins de famille.

La collaboration avec l'hôpital offre la possibilité de créer un centre de compétences ouvrant aux patients une large palette de prestations allant de la consultation chez le médecin de famille aux soins intensifs. Les patients bénéficient également des simplifications apportées par un service d'accueil clairement défini, présentant un ensemble complet de prestations fournies en dehors des heures d'ouverture des cabinets médicaux.

En intégrant le CMDU dans l'hôpital, le centre régional se donne les moyens nécessaires et simultanés d'offrir des compétences en médecine de famille et de réduire la charge du service d'urgences de l'hôpital. Quant aux médecins de famille, ils diminuent leur charge de travail en réduisant le nombre de jours de service et en confiant à l'hôpital la prise en charge des patients externes pendant la nuit.

Le cabinet médical d'urgences dirigé par les médecins de famille présente également d'autres avantages. Les médecins de famille n'exercent pas en tant qu'employés de l'hôpital et c'est l'application du TARMED qui se charge d'offrir une indemnisation convenable aux médecins de service. De plus, les médecins de famille demeurent responsables du contrôle de qualité et des compétences au sein du CMDU.

Pour qu'une telle solution soit viable, il est indispensable que le partenariat avec l'hôpital fonctionne sans accroc. C'est pourquoi l'hôpital a dès le départ été invité à participer étroitement à la planification et à la réalisation de la réorganisation du SGU. Et de fait, le projet commun a suscité un débat constructif entre praticiens et médecins hospitaliers déjà avant le coup d'envoi du SGU sous sa nouvelle organisation. Les deux parties ont également donné une appréciation en tous points positive sur les expériences acquises pendant les premières semaines de démarrage du projet pilote.

Quant à l'Hôpital régional de l'Emmental, il cherche ainsi à renforcer sa position tout en diminuant la charge de son service des urgences. L'investissement nécessaire à la création du cabinet médical d'urgences est resté modeste, grâce à l'utilisation multifonctionnelle des locaux (exploitation comme salle de consultation en dehors des heures d'ouverture du CMDU).

Pour réaliser cette solution somme toute complexe – comprenant un service de garde et d'urgences décentralisé aux heures d'ouverture du cabinet médical, un cabinet médical d'urgences le soir, les week-ends et les jours fériés, ainsi qu'un service d'urgences hospitalier prenant en charge les patients

externes à partir de 22 heures – il faut absolument recourir à un numéro d'appel d'urgence unique comprenant un triage professionnel. Seul Medphone était en mesure de fournir un service d'appel desservant sans faille l'ensemble du territoire 24 heures sur 24. Pour résoudre les problèmes de décompte, il a fallu faire appel à la Caisse des médecins comme troisième partenaire, aux côtés de l'hôpital et de Medphone.

### Bilan

Si l'on veut adapter le service de garde des médecins de famille aux besoins actuels, il faut tenir compte des réalités et des ressources locales. Sans collaboration avec les partenaires indiqués, il serait difficile de diminuer sensiblement la charge des médecins de famille. C'est ici que le cabinet médical d'urgences – sous forme d'un cabinet associé à l'hôpital, mais dont la responsabilité incombe aux médecins de famille – offre une approche très prometteuse.

---

Grâce à l'unique numéro d'appel d'urgence et au triage assuré par Medphone, les patients sont aiguillés directement vers le service qui leur fournira l'aide la mieux adaptée.

---

---

### Correspondance:

Dr Paul Wittwer  
Spécialiste en médecine générale FMH  
Emmentalstr. 25  
3414 Oberburg  
p.wittwer@hin.ch