

Sima Djalali, Corinne Chmiel, Institut de médecine de famille, université de Zurich

Département des urgences vs médecin de famille – la clientèle de patients varie

Au lieu de contacter un médecin de famille, de nombreuses personnes se tournent de nos jours vers les départements des urgences des hôpitaux, même si elles présentent des problèmes traitables en ambulatoire. A l'avenir, afin de mieux diriger le flux de patients, il convient de se demander: quelles sont les caractéristiques des patients qui se rendent aux urgences de leur propre initiative?

Afin d'en apprendre davantage sur le profil de ces patients sans RDV, l'étude réalisée au département des urgences de l'hôpital Waid de la ville de Zurich, ainsi qu'auprès du service d'urgence des médecins de famille zurichois de garde, a été résumée dans cet article: durant deux périodes distinctes (toutes deux d'un mois), toutes les consultations de patients sans RDV ayant eu lieu au département des urgences ou auprès du service d'urgence des médecins de garde ont été analysées.

Les femmes préfèrent le médecin de famille

L'hôpital était fréquenté beaucoup plus souvent: 1133 patients se sont rendus aux urgences en raison d'un problème, tandis que 768 personnes se sont présentées au service d'urgence des médecins de garde durant les mêmes périodes d'observation. Il s'est avéré que les femmes ont consulté en majorité (63,5%) le médecin de famille. A l'inverse, les hommes ont préféré l'hôpital.

Les blessés vont plutôt à l'hôpital

Outre le sexe, d'autres facteurs ont également été identifiés, qui se distinguent, indépendamment les uns des autres, chez les patients sans RDV aux urgences de l'hôpital par rapport au service d'urgence des médecins de garde. Parmi eux se trouvent l'âge et l'objet de la consultation. Les patients présents aux urgences étaient significativement plus jeunes que ceux du médecin de famille, et la raison de leur consultation était plus souvent une simple blessure.

Moins de patients la nuit

En revanche, aucune différence n'a été observée en ce qui concerne l'heure de consultation: la plupart des patients sans RDV ont fait appel à une aide médicale pendant la journée (7.00–22.00 heures) et le modèle de répartition sur 24 heures était semblable entre le département des urgences et le service de garde. Dans les deux établissements, les problèmes ont été traités principalement en ambulatoire, bien que le taux fût légèrement plus élevé chez les médecins de famille, ce qui est toutefois significatif sur le plan statistique (79,9% vs 85,7%).

Adapter les formes de prise en charge

Cette étude montre parfaitement que les patients présentant des problèmes de santé traitables en ambulatoire ne se répartissent pas par hasard entre le département des urgences et le service d'urgence des médecins de garde, mais que certains facteurs déterminent les flux de patients. A l'avenir, afin de pouvoir proposer des prestations de soins de base efficaces et, parallèlement, décharger les unités d'urgence des hôpitaux, il est essentiel de posséder des données sur la distribution des diagnostics, des mesures diagnostiques et des traitements prescrits. Dans notre étude, la distribution des diagnostics au département des urgences était



Figure 1

Ce sont avant tout de simples blessures qui incitent les gens à consulter le département des urgences de l'hôpital. Cette découverte est le résultat d'une étude zurichoise. © Julia Freeman-Woolpert (<http://www.sxc.hu>).

tout à fait semblable à ce qui se passe dans le domaine de la médecine de famille: une large palette de maladies avec des prévalences faibles. Une possible explication à cela est le fait que la Suisse ne dispose pas de système de contrôle d'accès permettant de présélectionner les patients.

Une restructuration adéquate du système de santé déchargerait les unités d'urgence, mais serait laborieuse. C'est pourquoi une solution à court terme est d'offrir aux médecins de famille un espace de travail là où les patients se rendent lorsqu'ils ont besoin d'aide. Ainsi a été lancé le projet «cabinet d'urgence» à l'hôpital Waid de la ville de Zurich, où des médecins de famille soutiennent et déchargent le département classique des urgences dans des locaux spécialement aménagés à cet effet.

Référence

- Chmiel C, Huber CA, Rosemann T, Zoller M, Eichler K, Sidler P, Senn O. Walk-ins seeking treatment at an emergency department or general practitioner out-of-hours service: a cross-sectional comparison. *BMC Health Serv Res.* 2011;11:94.

PrimaryResearch – la fenêtre sur la recherche

Dans une série d'articles, nous présentons des travaux de recherche publiés par l'Institut de médecine de famille de l'université de Zurich (IHAMZ) depuis sa fondation. Les travaux originaux sont disponibles soit en libre accès, soit sur demande auprès de l'auteur concerné. Les résultats fournissent un aperçu intéressant des défis quotidiens et des performances de la médecine de famille.

Un grand merci à tous les collègues ayant participé au projet et permis ainsi d'obtenir les résultats suivants!

Votre équipe IHAMZ

Correspondance:

Dr. med. Sima Djalali
Institut für Hausarztmedizin
Universität Zürich, Pestalozzistrasse 24
8091 Zürich, [sima.djalali\[at\]usjz.ch](mailto:sima.djalali[at]usjz.ch)