

Avenir des soins pré-hospitaliers dans le canton de Neuchâtel

Priorité à la qualité des soins

Secours en cas de malaise, recherche d'un médecin ou d'une pharmacie de garde, conseils pour un enfant malade. Les services offerts à la population doivent allier, pour le patient, la qualité, un haut niveau de performance; pour l'assuré et le contribuable, les tarifs les plus avantageux possible. Aujourd'hui, le dispositif neuchâtelois d'appels sanitaires ne satisfait pas à ces exigences. Eclaté entre plusieurs services cantonaux et communaux, une centrale d'alarme et trois centrales d'engagement, il est complexe, lourd pour une population de 170.000 habitants et peu efficace. Il n'est plus adapté aux exigences en matière médicale. Il pose des problèmes d'éthique puisque les appels 144 sont réceptionnés à la police. C'est pourquoi le Conseil d'Etat souhaite réorganiser les soins pré-hospitaliers par un nouveau dispositif de traitement des appels d'urgence 144, de la médecine de garde et la hotline pédiatrique. Ces prestations seront confiées, d'ici au 1^{er} janvier 2013, à la Fondation Urgence Santé Vaud. D'ici-là, il sera recommandé à la population d'utiliser le numéro 144 uniquement pour les urgences vitales. Un nouveau numéro de téléphone sera mis en service durant le premier trimestre 2012 pour l'accès aux services de garde, soit le 0848 134 134.

La prise en charge des patients à la suite d'un appel au numéro d'urgence 144 n'est plus satisfaisante dans le canton de Neuchâtel. En cause, l'absence d'une véritable formation et d'une supervision médicale dans le domaine des urgences santé pour les opérateurs de la centrale (CET) de la Police neuchâteloise, chargée de recueillir ce genre d'appels. De plus, selon la Commission cantonale d'éthique et un avis de droit émis par l'Institut de droit de la santé de l'Université de Neuchâtel, la gestion d'appels urgents de santé est peu compatible avec la fonction de policier.

En l'absence d'un filtre professionnel adapté, les deux autres systèmes d'appels sanitaires arrivent également à saturation. Ainsi, les médecins de garde rencontrent de plus en plus de difficultés à répondre aux demandes des patients en regard du volume d'appels enregistrés et de la pénurie de praticiens généralistes rencontrée dans certains districts du canton. De son côté, la hotline pédiatrique mise sur pied par Hôpital neuchâtelois (HNE) a recueilli plus de 18.000 appels en 2010. D'ici à fin 2011, elle en recevra plus de 20.000, soit 57 appels par jour, rendant l'offre de cette prestation problématique pour HNE.

Vers une professionnalisation de la réception des appels au sein d'une seule entité

Face à ce constat, le Conseil d'Etat, a décidé de centraliser tous les appels dédiés au 144, à la médecine de garde et à la hotline pédiatrique au sein d'une centrale sanitaire professionnelle unique.

Pour réaliser cet objectif, le Conseil d'Etat a d'abord sollicité une collaboration avec le Canton du Jura, mais ce dernier a décidé entre-temps de créer sa propre centrale. Un

appel d'offres a ensuite été lancé aux opérateurs du 144 des cantons de Fribourg et de Vaud, ainsi qu'au Service d'Incendie et de Secours (SIS) de la Ville de Neuchâtel.

Suite à une analyse approfondie menée en parallèle avec un consultant externe, le Conseil d'Etat a porté son choix sur l'offre de la Fondation Urgence Santé Vaud (FUS-VD), seule structure capable d'offrir rapidement les trois prestations: urgences vitales par le 144, évaluation professionnelle standardisée des demandes de patients pour les services de garde ainsi que hotline pédiatrique. La FUS-VD gère plus de 80.000 appels par an et déclenche plus de 27.000 interventions de services de secours. Son personnel est déjà formé à ces tâches et bénéficie d'une supervision médicale de niveau universitaire. En matière de médecin de garde, la FUS-VD bénéficie également d'une large expérience avec plus de 120.000 appels par année.

Un nouveau numéro pour la médecine de garde

En pratique, il sera recommandé à la population d'utiliser le numéro 144 uniquement pour les urgences vitales. Parallèlement, elle pourra recourir à un unique et nouveau numéro de téléphone pour l'accès aux services de garde, soit le 0848 134 134. Afin d'informer le public à ces nouvelles habitudes, une campagne sera lancée en janvier prochain au travers de diverses actions: spots diffusés sur la télévision régionale Canal Alpha, distribution de supports type carte de crédit et autocollants dans les pharmacies, les cabinets médicaux et les hôpitaux, campagne d'affichage dans les transports publics et information aux différents partenaires concernés.

Cette campagne aura également pour objectif de sensibiliser sur la distinction entre "appels urgents" et "appels non urgents". En effet, sur les 35.000 appels reçus annuellement au 144, seuls 7.000 concernent des cas de véritables urgences, soit 20% d'entre eux, les autres appels ayant trait à la médecine de garde. D'autre part, la confusion est grande de la part du public entre les numéros d'urgence (117 composé au lieu du 144, ou encore 144 appelé au lieu du 118).

Des prestations plus efficaces, des économies pour les communes

Cette réorganisation offrira à l'ensemble de la population neuchâteloise des prestations plus efficaces et d'une qualité largement supérieure à l'organisation actuelle. La prise en charge des patients devrait s'en trouver améliorée, tout en réduisant les coûts facturés aux assurés, puisque les ambulances seront mieux engagées qu'aujourd'hui.

Ce nouveau dispositif n'engendra pas de charges supplémentaires pour les collectivités publiques. Actuellement, en effet, les soins pré-hospitaliers coûtent quelque 1,4 million de francs répartis entre l'Etat (144 et médecine de garde), les communes de Neuchâtel, de La Chaux-de-Fonds et de Val-de-Travers (144), et HNE, pour la hotline pédiatrique. La nouvelle organisation ne coûtera pas plus cher mais son financement sera intégralement pris en charge par l'Etat, pour le 144 et la médecine de garde, et par HNE, pour la hotline pédiatrique, soit une économie de quelque 700.000 francs pour les communes.

L'amélioration de la prise en charge des patients permettra en outre de mieux gérer l'engagement des ambulances et de réduire, à terme, leur nombre d'un tiers. C'est que démontrent en tout cas les expériences réalisées dans les cantons, qui comme Vaud et Zurich, disposent d'une centrale 144 répondant aux normes de l'Interassociation suisse de sauvetage. Le coût des ambulances à charge des communes est actuellement évalué à environ 6 millions de francs et pourrait dès lors être diminué de quelque 2 millions de francs grâce au nouveau dispositif de soins pré-hospitaliers. Au final, les communes devraient ainsi bénéficier d'une économie totale de quelque 2,7 millions de francs.

Le Conseil d'Etat soumettra au Grand Conseil un rapport portant sur les modalités de financement et les modifications législatives nécessaires de cette réorganisation durant le premier semestre 2012.

Le transfert technique des trois prestations à la FUS-VD se fera durant le second semestre 2012, en parallèle à la réorganisation de la garde médicale qui se fera en étroite collaboration avec le Société neuchâteloise de médecine. L'entrée en vigueur du nouveau dispositif d'appels des soins pré-hospitaliers est prévue au 1^{er} janvier 2013.

Pour de plus amples renseignements:

Gisèle Ory, conseillère d'Etat, cheffe du DSAS, tél. 032 889 61 00.

Jean Studer, conseiller d'Etat, chef du DJSF, tél. 032 889 64 00.

Neuchâtel, le 2 décembre 2011