

Un surpeuplement du service des urgences constitue une menace à la sécurité des patients, à la qualité des soins et à la satisfaction des patients et du personnel des urgences.

Les conséquences importantes du surpeuplement sont l'augmentation du temps de prise en charge et de la durée de séjour.

De ce type de situation, il peut résulter une intensification du stress, de l'angoisse et même de la douleur chez le patient qui peuvent s'accompagner d'une violence verbale et/ou physique. Il peut être de même chez le soignant.

Le CHM suit en interne l'évolution du nombre journalier de patients admis dans le service des urgences, leur durée de séjour et le temps de prise en charge infirmier ainsi que de multiples autres indicateurs.

- Le nombre moyen journalier de patients admis au service des urgences était de 78,8 en 2017, 80,4 en 2018, 88,7 en 2019, 67,7 en 2020 et 79,8 en 2021.
- La durée moyenne de séjour au service des urgences est le temps moyen écoulé entre l'admission du patient jusqu'à sa sortie. Elle était de 3h14' en 2017, 3h26' en 2018, 3h17' en 2019, 3h07' en 2020 et 3h05' en 2021.
- Le taux moyen de prise en charge infirmière était de 26 minutes en 2017, 17 minutes en 2018, 12 minutes en 2019, 12 minutes en 2020 et 11 minutes en 2021.
- Le patient admis au sein de ce service est plus rapidement pris en charge suivant le niveau de gravité de sa pathologie et de son état général de santé.

| Temps avant d'être pris en charge en salle d'examen et traitement individuel | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 2016 | 2017 | 2019 | 2020 | 2021 |
| gravité sévère (U1-U2) | 0h10' | 0h10' | 0h10' | 0h14' | 0h11' |
| gravité moyenne (U3) | 0h26' | 0h27' | 0h29' | 0h25' | 0h25' |
| gravité moindre (U4 -U5) | 0h53' | 1h00' | 0h59' | 0h43' | 0h40' |
| | | | | | |

- Le taux d'occupation des salles d'examens et traitement individuel est supérieur à 100% en journée de 8h à 22h et ce 7 jours/7. Au moment du confinement, pendant la pandémie de Covid-19, ce taux d'occupation est passé à 70% en 2020.
- Le temps moyen passé au service d'imagerie médicale lors d'une admission au service des urgences est en moyenne inférieure à 30 minutes. Ce délai n'inclut pas le temps d'interprétation des images.

- Les temps d'analyse de laboratoire sont mesurés et des actions sont menées afin de réduire ce temps au maximum afin que les médecins puissent bénéficier le plus rapidement possible du résultat. Ce temps d'analyse est variable suivant les demandes d'examens.

Comme suite à ces analyses, il a été décidé d'agrandir et de réorganiser le service des urgences. Celui-ci sera fonctionnel dans le courant du premier semestre 2022.