



## Le Centre de Soins non Programmés Bilan après un an de fonctionnement

### Le contexte d'ouverture du CSNP :

Pour mémoire, les urgences du site de Valognes ont fermé en août 2015, faute d'effectif médical suffisant pour en assurer le fonctionnement 24 heures sur 24. La direction du CHPC s'était alors immédiatement engagée dans une réflexion visant à proposer une nouvelle offre de soins à la population, de premier recours et en journée compatible avec ses effectifs d'urgentistes contraints.

L'analyse de l'activité médicale du service des urgences avait conforté la direction dans le constat de trois types de besoins autres que des urgences vitales expliquant la venue de patients aux urgences :

- un besoin de « soins immédiats » pour lequel, sans relever du domaine des urgences vitales, l'attente liée au respect des délais de rendez-vous programmés en ville n'est pas admis pour le patient et le conduit naturellement à se diriger vers les urgences de l'hôpital public.
- Un besoin de « soins nécessitant des examens complémentaires » de biologie ou d'imagerie pour poser un diagnostic, qui complexifient ou rallongent le parcours de soins du patient en ville et qui peut le conduire à se diriger vers les urgences de l'hôpital public, qui facilite sur un même lieu tous ces examens complémentaires.
- Un besoin de « soins techniques » requis pour certaines plaies et blessures telles que les points de sutures ou la pose de plâtre qui ne sont plus pratiqués par la médecine de ville.

La direction s'était alors lancée dans la recherche de médecins ayant un profil de médecine générale ou d'anciens urgentistes pour pouvoir répondre à ces besoins de soins.

Malgré les difficultés de recrutement médical, la direction était convaincue que la proposition d'une activité médicale salariée dans un centre de soins non programmés pouvait être attractive en termes d'activité et de conditions de travail et pouvait faire venir des professionnels médicaux d'ailleurs.

Deux médecins avaient répondu favorablement à cette offre : un médecin généraliste retraité qui cherchait à reprendre une activité salariée à temps non complet et un médecin ex urgentiste, mère de famille, qui souhaitait avoir une activité professionnelle plus compatible avec sa vie privée.

L'Agence Régionale de Santé de Normandie a publié en début d'année 2016, un cahier des charges invitant les établissements à proposer une nouvelle offre des soins non programmés.

Le CHPC y a donc répondu avec un projet de Centre de Soins Non Programmé du CHPC installé sur le site de Valognes dans les locaux occupés précédemment par le service des urgences.

### La définition :

Ce projet ayant reçu un avis favorable de l'ARS, le CSNP a ouvert le 7 mars 2016, en qualité de « **dispositif expérimental** » soutenu financièrement par l'Agence sous réserve d'une évaluation régulière et positive, à la fois sur le plan quantitatif et qualitatif.

**C'est un centre de consultations médicales** qui permet d'offrir rapidement à chaque patient, un examen médical clinique sans rendez-vous, de le compléter si besoin par des examens complémentaires

d'imagerie ou de biologie sans avoir à se déplacer, et d'apporter éventuellement des soins techniques de type sutures de plaies ou pose d'atèles ou de plâtres.

## Le fonctionnement :

**Le CSNP est ouvert au public 5 jours sur 7 du lundi au vendredi, sur une plage horaire de 8h00 à 18h30.** Le CSNP fonctionne dans la réalité de 8h00 à 20h00 mais l'ouverture au public prend fin à 18h30 afin de pouvoir traiter les situations médicales dans un délai respectant la fin des postes de travail.

Il fonctionne avec 3 professionnels :

- Un agent d'accueil
- Un infirmier
- Un médecin

En 2016, il a fonctionné 236 jours. Le CSNP est en principe fermé les week-ends, les jours fériés et les semaines des petites vacances scolaires de février, pâques et Noël mais il a vocation à être ouvert durant les grandes vacances d'été. En 2016, le CSNP a pu néanmoins être maintenu ouvert la moitié des vacances scolaires de février et de Noël et intégralement à la Toussaint.

## L'évaluation du dispositif :

Depuis son ouverture, le CSNP fait l'objet d'une évaluation tous les quatre mois, adressée à l'Agence Régionale de Santé. La dernière évaluation réalisée permet de consolider les précédentes et offre un recul précieux pour objectiver l'analyse après une année de fonctionnement.

### - L'évaluation quantitative :

Le CSNP a comptabilisé sur une année complète 5 413 patients. Cela correspond à la prise en charge de **23 patients en moyenne par jour** avec une variabilité pouvant aller de 8 à 47 patients par jour.

On remarque d'ailleurs une corrélation entre l'activité du CSNP et l'activité du service des urgences de Cherbourg. Il est à noter qu'en dehors de sa mission première des sorties qu'elle effectue hors les murs sur sollicitation du centre 15, l'équipe du SMUR de Valognes, composée d'un médecin et d'un infirmier, participe à la prise en charge des patients du Centre à hauteur de 30 % du volume global.

### - L'évaluation qualitative :

Le CSNP traite chaque patient dans un **délai moyen inférieur à deux heures (1h41mn)**, ce qui constitue une réponse bien plus rapide que dans les services d'urgences classiques. Mieux, le **nombre de patients pris en charge en moins d'1h30 est de 60%** ce qui est très satisfaisant, et en fait un recours alternatif aux urgences du site de Cherbourg qui doit être privilégié pour tous les usagers du Cotentin.

**L'essentiel des patients qui se présentent au Centre sont traités sur place (99 %)**, seul 1% est réorienté vers les urgences classiques. Le CSNP traite 73 % de patients adultes et 27 % de patients mineurs.

En moyenne sur l'année, un patient sur 2 bénéficie d'examen complémentaires d'imagerie alors qu'un patient sur 10 bénéficie d'examen complémentaires de biologie. Cette tendance annuelle est différente sur la période hivernale durant laquelle les épidémies conduisent à augmenter temporairement les examens de biologie.

Une enquête réalisée en juin 2016 a montré une forte satisfaction des usagers (80 %) quant à la qualité de soins dispensés au centre.

## - L'évaluation financière :

**Le CSNP est financé par l'Agence sur des crédits régionaux à hauteur de 500 K€ à l'année.**

L'analyse financière du dispositif expérimental met en exergue la nécessité de son soutien financier : en effet, actuellement le coût de chaque patient pris en charge par le CSNP du CHPC s'élève à 151 € alors que les recettes d'activité versées par l'Assurance Maladie ne sont que de 61 €. Le delta de 89 € doit donc faire l'objet d'un financement exceptionnel afin d'assurer la poursuite de l'expérimentation.

**En conclusion**, le CSNP répond à l'évidence parfaitement à un besoin de soins de la population du Nord Cotentin et apporte entière satisfaction à ceux qui y ont recours.

Il nécessite d'être davantage valorisé et de mieux communiquer sur son existence auprès de la population du Nord Cotentin. **L'ensemble du dispositif du CHPC, urgence 24h/24 sur Cherbourg et CSNP en journée sur Valognes, s'adresse à toutes les populations du Cotentin, sans exclusif de commune ou de territoire.** Il n'y a pas les urgences pour les Cherbourgeois et le CSNP pour les habitants de Valognes !

S'il faut privilégier autant que possible la régulation préalable via le 15, chacun est à même en complément de comprendre et de bénéficier de ces offres « différentielles » : le temps de prise en charge aux urgences, plus long (il est disponible en ligne sur le site Internet du CHPC...), s'explique à la fois par le volume de passages (125/jour depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017) et la lourdeur/complexité des cas ; la rapidité au CSNP provient de la classification des cas pris en charge dans une optique de « circuit court ». La proximité des deux dispositifs (21.5 km) doit conduire chacun à privilégier, dans son propre intérêt, l'un ou l'autre en fonction de son état pressenti ou de l'avis dont il dispose déjà (centre 15, médecin généraliste, pharmacien, ou autre professionnel de santé consulté).

L'objectif est un « **emboîtement** » **des offres** permettant de répondre au maximum de situations.

Pour autant, le centre présente encore une fragilité à deux niveaux :

- Au niveau financier, le dispositif actuel n'est pas viable sans aide financière exceptionnelle.
- Au niveau des effectifs médicaux, le dispositif actuel repose encore sur la participation des professionnels médicaux du service des urgences de Cherbourg à raison de 4 à 8 journées/mois.

## Evolution du site WEB :

Le site web du CHPC ([www.ch-cotentin.fr](http://www.ch-cotentin.fr)) s'enrichit et propose de nouveaux services :

- **visualisation en direct d'une estimation des délais d'attente aux urgences** (hors cas d'urgence vitale) : ainsi le patient peut savoir à quoi s'attendre et mieux comprendre les raisons de l'attente.
- **publication du projet médical 2016-2021** : Ambitieux et réaliste, ce projet de la communauté médicale du CHPC fédère les énergies et trace des pistes d'avenir, porte des ambitions fortes pour le territoire, en rappelant que le recrutement reste la clé du développement futur.
- **publication du rapport d'activité 2016 et des chiffres clefs** : les basiques et les fondamentaux pour mieux comprendre ce qui a été réalisé au cours de l'année écoulée
- **diffusion d'une information claire sur le numéro unique de prise de RDV** : pour la simplification du parcours patient qui commence par la prise de rendez-vous
- **création d'une page dédiée au CSNP (Centre de soins non programmés)**, avec le planning d'ouverture, un rappel des horaires et des modes d'accès et d'usages

Toutes ces informations sont accessibles depuis un PC, une tablette ou un smartphone.

↳ RDV sur [www.ch-cotentin.fr](http://www.ch-cotentin.fr)