

Groupe n° 17

UNIL, Faculté de biologie et de médecine, 3^e année de médecine

Médecine : individu-communauté-société (MICS), programme de médecine et santé communautaires

Module B3.6 – immersion communautaire

Service des urgences du CHUV : confusion entre structure sociale et médicale ?

Morin Beyeler, Nicolas Dattner, Samuel Frésard, Céline Häller, Lucie Spreng

Problématique : Le nombre de personnes faisant appel aux urgences du CHUV pour des raisons sociales est croissant. Elles sont souvent accusées de participer à l'engorgement des urgences, notamment par les médias.

Objectif : De nos jours, qui sont les utilisateurs des urgences du CHUV qui ont des attentes sociales derrière une plainte médicale et quelles sont leurs motivations ?

Méthodologie : Entretiens avec des médecins, infirmiers, l'EmvS (Equipe mobile vulnérabilitéS), un assistant social, associations (la Marmotte, le Passage, Mère Sofia), l'EMUS (Equipe Mobile Urgences Sociales) et le chef des Services Sociaux Lausannois. Une recherche de littérature internationale complète notre recherche.

Résultats : L'usage des urgences par la population cible est quotidien. Ce sont principalement des personnes vivant dans la précarité, en particulier des migrants et/ou avec des problèmes d'alcool. Leur détresse sociale s'accompagne presque toujours de multiples problèmes médicaux. Ils s'adressent aux urgences principalement car ils ont épuisé ou ne connaissent pas les différentes structures à leur disposition. Cependant, la fluidité des urgences n'en est que peu perturbée.

Le réseau associatif lausannois évite un possible engorgement des urgences par les populations précaires en répondant à leurs besoins (dormir, manger, se soigner, accueil de jour, distribution de matériel d'injection stérile).

Conclusion : Les urgences du CHUV sont performantes et organisées de manière à ce que la prise en charge de la population cible ne dérange que peu les autres patients et ne soit pas la cause de l'engorgement des urgences. Les professionnels de la santé interrogés considèrent que répondre aux demandes médico-sociales est aussi une mission des urgences. Il y a malheureusement une limite dans la prise en charge de certaines situations psycho-sociales catastrophiques qui mettent en échec toutes les mesures mises en œuvre. Le système social lausannois est jugé globalement très bon, mais il sera toujours dépassé car la Suisse fait face à une pauvreté croissante.

Mots clés : urgences – soins – problèmes sociaux – précarité – détresse sociale – usagers fréquents

Juillet 2013

Squat aux urgences : confusion entre structure sociale et médicale ?

Morin Beyeler, Nicolas Dattner, Samuel Frésard, Céline Häller, Lucie Spreng



Introduction

L'usage fréquent et parfois jugé inapproprié des urgences est un thème récurrent dans les médias. Parmi les usagers fréquents, un nombre significatif d'entre eux sont dans une situation sociale précaire. Les urgences étant un lieu d'accueil ouvert à tous, ces personnes y ont souvent recours pour y trouver de l'aide.

Objectifs

Vérifier la présence d'une population consultant aux urgences du CHUV recherchant une réponse à des problèmes sociaux, puis décrire ses caractéristiques, ses motivations ainsi que les problèmes que sa prise en charge peut engendrer. Identifier les structures extra-hospitalières lausannoises pouvant répondre aux besoins de cette population.

Méthodologie

- 1) Entretiens individuels avec les acteurs principaux des urgences : Chef de service des Urgences, responsable de l'Unité des populations vulnérables à la PMU, chef de clinique à l'unité urgence et crise psychiatrique, assistant social en milieu médicalisé, personnel infirmier.
- 2) Entretiens individuels avec les responsables des fondations sociales lausannoises : Chef de service des services sociaux lausannois, directeurs généraux des associations Mère Sofia, Le Passage, La Marmotte, Chef opérationnel de l'EMUS (Equipe Mobile Urgences Sociales).
- 3) Synthèse des informations, description de la situation actuelle et comparaison avec nos hypothèses de départ.

Résultats

L'ensemble des interlocuteurs ont confirmé la présence d'une population correspondant à cette problématique.

Problématique des urgences

L'usage des urgences par cette population est récurrent et quotidien. Il s'agit avant tout de personnes vivant dans la précarité. Les caractéristiques les plus fréquemment citées lors des entretiens sont les suivantes : 25-45 ans, homme, SDF, migrant, problème de dépendance à l'alcool et plus rarement à d'autres substances. Les problèmes sociaux de ces personnes sont presque systématiquement liés à des troubles d'ordre somatique et/ou psychiatrique. Les deux raisons principales de l'utilisation des urgences sont la mise en échec et la méconnaissance des structures sociales d'aide. La prise en charge des ces gens entraîne des difficultés organisationnelles. Cependant, la fluidité et le fonctionnement du service n'en sont que peu perturbés.

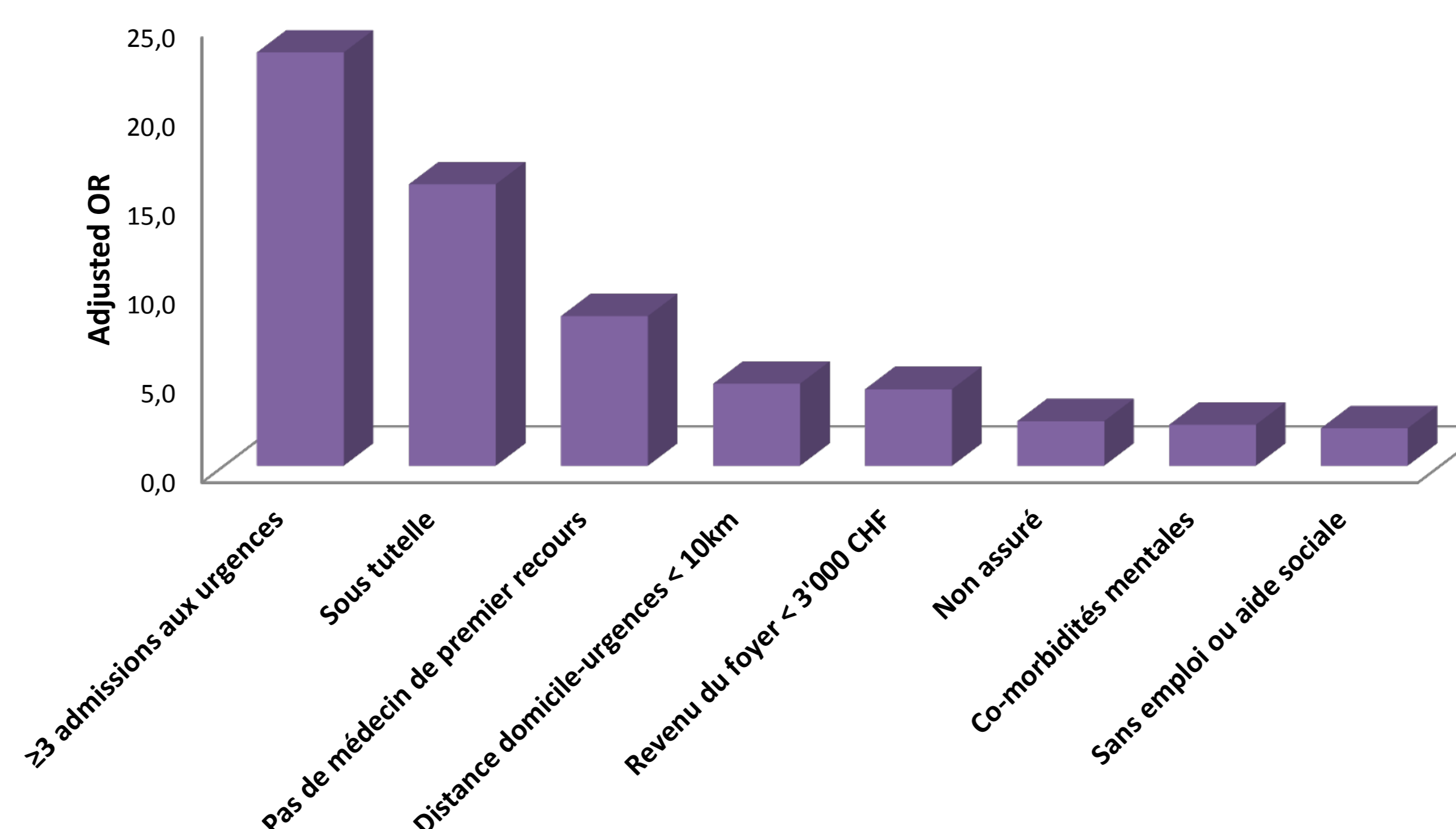
L'ensemble des personnes interrogées estiment que la prise en charge de personnes en situation précaire est un devoir des urgences.

L'EmvS (Equipe mobile vulnérabilités) est l'unité intra-hospitalière de médecine sociale du CHUV. Elle a pour but de prendre en charge les populations vulnérables consultant aux urgences. Elle participe ainsi à la prévention et à la diminution du recours répété aux urgences. L'EmvS collabore également avec des associations sociales pour permettre d'établir un réseau entre le CHUV et la communauté.

Réseau associatif

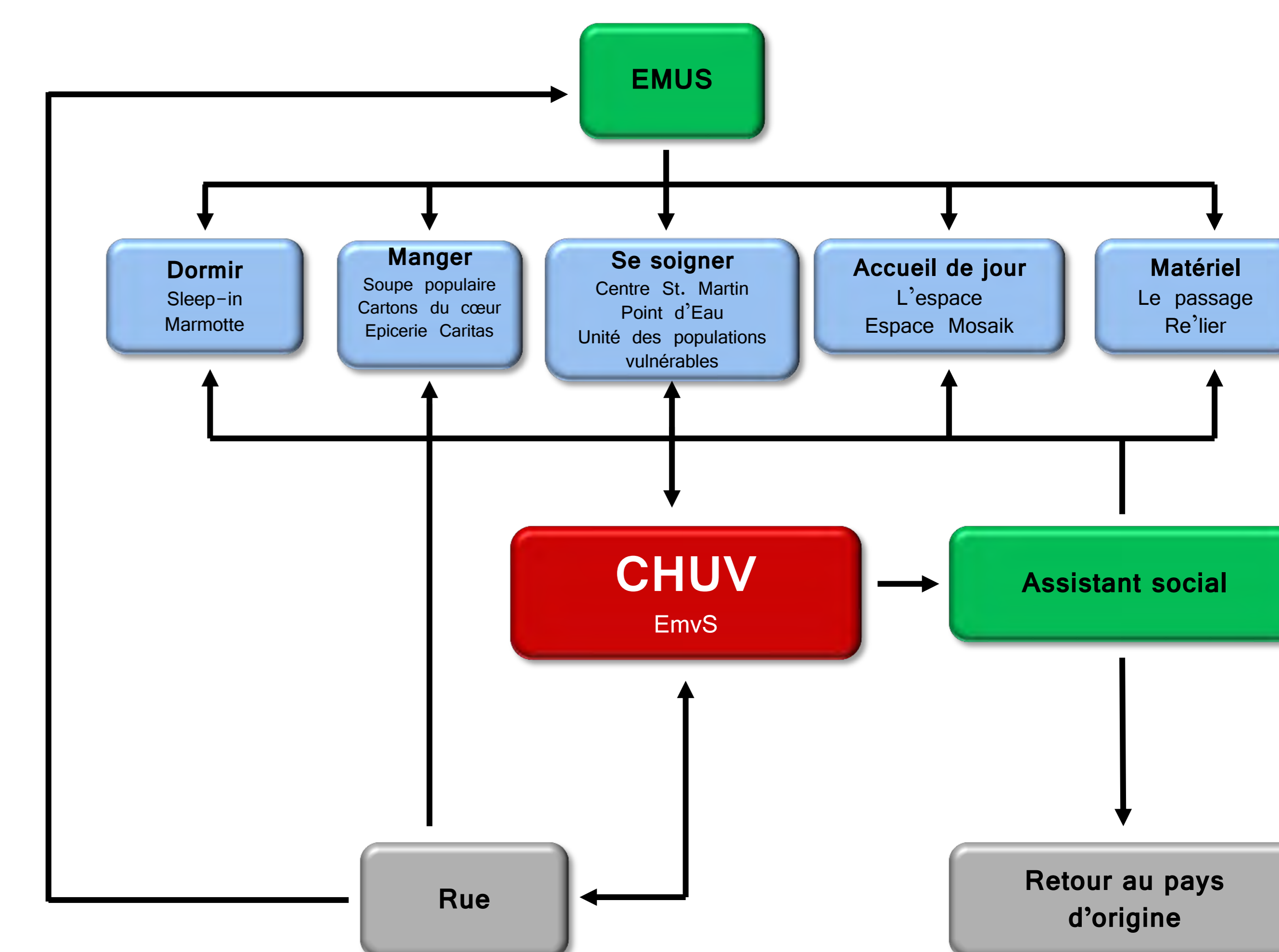
La ville de Lausanne possède un nombre important de structures pouvant répondre aux besoins des populations précaires. La municipalité coordonne la réponse sociale en accordant des subventions aux différentes associations. L'EMUS (Equipe Mobile Urgence Sociale) est quant à elle financée par le Canton. Cette équipe est affiliée à urgences santé via la CTMG (Centrale téléphonique des médecins de garde) et intervient auprès des personnes en détresse sociale dans la communauté. Elle réoriente au besoin ces dernières vers les différents partenaires. Chacun d'entre eux fournit un ou plusieurs types de prestations telles que la possibilité de dormir, manger, se soigner, un accueil de jour et la distribution de matériel d'injection stérile.

Facteurs favorisant une utilisation fréquente des urgences



Source : Frequent Users of the Emergency Department in Switzerland: A Prospective Controlled Cross-Sectional Study, Lausanne University Hospital, April 2008-March 2009, Professeur Bodenmann

Plan du réseau socio-médical de Lausanne



Discussion et conclusion

Le système social lausannois est jugé globalement très bon par les différents intervenants, mais il sera toujours dépassé car la Suisse fait face à une pauvreté croissante. Le problème actuel du réseau associatif lausannois est le manque de structures de bas seuil, ne laissant plus que les urgences comme dernière instance pour les personnes qui ont épuisé toutes les autres ressources. Il reste malheureusement une limite dans la prise en charge de certaines situations psycho-sociales catastrophiques qui mettent en échec toutes les mesures mises en oeuvre. Comme le démontre la littérature internationale, des structures similaires à l'EmvS ont déjà fait leurs preuves à l'étranger⁵. Cette unité semble donc être la structure la plus adaptée pour répondre aux besoins de notre population cible.

Références :

- 1 J. Koziol-McLain, D. Price, B. Weiss, A. Quinn, B. Honigman. Seeking care for nonurgent medical conditions in the emergency department : through the eyes of the patient. Journal of Emergency Nursing. 2000 ;26 :553-63.
- 2 D. Fishman, E. Guyot, N. Bertin, M. Moujber, B. Yersin. Les urgences prises d'assaut : à qui le tour ? : Revue Médicale Suisse. Médecine d'urgence. Août 2004;2492:1-4
- 3 O. W. Hugli, M. Potin, N. Schreyer, B. Yersin. Engorgement des centres d'urgences : une raison légitime de refuser l'accès aux patients non urgents ? Revue Médicale Suisse. Médecine d'urgence. Août 2006;3075:1-7
- 4 F. Althaus, S. Stucki, S. Guyot, L. Trueb, K. Moschetti, J-B. Daepfen, P. Bodenmann. Characteristics of highly frequent users of a Swiss academic emergency department. European Journal of Emergency Medicine. 2013;00:1-7.
- 5 F. Althaus, S. Paroz, O. Hugli, Ghali WA, JB. Daepfen, I. Peytremann-Bridevaux, P. Bodenmann Effectiveness of interventions targeting frequent users of Emergency Departments: a systematic review. Annals of Emergency Medicine 2011