



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## fonctionnement

Question écrite n° 63434

### Texte de la question

M. Jean-François Chossy appelle l'attention de M. le ministre délégué à la santé sur la situation dans certains services d'urgence. Alerté par un collectif des personnels médicaux et paramédicaux, mais également par des malades, il s'inquiète des conditions de travail rencontrées dans de nombreuses unités où l'activité va croissante. Plusieurs services travaillent actuellement avec des effectifs paramédicaux qui ne peuvent accueillir correctement les patients sans compromettre leur sécurité. De plus, un manque chronique d'internes en spécialités (viscéraux, urologues, ...) entraîne également une attente parfois longue et difficile pour des malades (bruit, promiscuité, inconfort). Un manque fréquent de lits aggrave encore la situation. Il faut régulièrement plusieurs heures au médecin ou au cadre hospitalier pour hospitaliser le malade. Compte tenu du vieillissement de la population, ce sont bien souvent des personnes âgées qui subissent les conditions évoquées. Il importe donc, en particulier depuis la fermeture de certaines unités de soins, de créer de nouveaux lits afin de répondre aux besoins. De par sa nature le service des urgences rencontre des difficultés particulières. Le patient y arrive en phase aiguë de sa maladie ou de ses blessures, et le travail dans cette unité est quelquefois pénible physiquement et psychologiquement. Confrontés à des patients ou à des familles excédés par des heures d'attente, les personnels sont souvent victimes de remontrances et de récriminations. S'il est intolérable pour les malades de trop attendre, il l'est tout autant pour les personnels de se faire agresser. La solution consiste évidemment à renforcer ces services, mais également à reconnaître la spécificité de ces emplois et à attribuer une nouvelle bonification indiciaire (NBI) réclamée à hauteur de vingt points. Il le remercie de bien vouloir lui indiquer les suites qu'il entend donner à cette situation et à ces revendications bien légitimes.

### Texte de la réponse

La réorganisation interne (locaux adaptés, personnels qualifiés) et externe des services d'urgence des établissements de santé engagée depuis quelques années se poursuit, notamment par un développement des pratiques professionnelles en réseau, entre établissements et avec les professionnels libéraux. Depuis 1997, d'importants moyens financiers ont été alloués. Les différentes mesures prises concernent notamment la médicalisation des structures, l'aménagement des statuts des personnels médicaux, la création de postes, l'amélioration des conditions de travail des professionnels, la formation et la qualification. Entre 1997 et 1999, au total plus de 560 MF (85 371 449,65 euros) de crédits d'investissement ont été consacrés aux services d'urgence et plus de 333 MF (50 765 522,74 euros) dans cette même période pour les dépenses de personnel ; en 1999, dans le cadre des protocoles « urgentistes », création de 240 postes de praticiens, sur trois ans 1999-2001, soit 144 MF (21 952 658,48 euros) ; attribution d'une enveloppe complémentaire de 300 MF (45 734 705,17 euros) en 2000 dans le cadre des protocoles des 13 et 14 mars 2000 signés entre l'Etat et les organisations représentatives des personnels médicaux et non médicaux de la fonction publique hospitalière, cette dotation étant consacrée pour l'essentiel à la création de postes médicaux et non médicaux, dont plus de la moitié en personnel paramédical (55 %) - 425 postes médicaux (praticiens hospitaliers et assistants) et 970 postes paramédicaux ont été ainsi créés ou transformés. Par ailleurs, d'autres enveloppes permettent de financer des actions intéressant les services d'urgences, dans des proportions qui sont en cours d'évaluation ;

prévention de la violence : une dotation de 100 MF (15 244 901,72 euros) a été allouée en 2000 pour financer des projets locaux de prévention de la violence envers les professionnels dans les sites d'accueil du public : renforcement des personnels d'accueil et de sécurité, mise en place d'équipements de sécurité, formation des personnels visant à renforcer les compétences des agents en matière de prévention des phénomènes de violence ; investissement hospitalier : le fonds d'investissements pour la modernisation des établissements a été porté à 800 MF (121 959 213,79 euros) en 2000 afin, notamment d'améliorer l'accueil des patients et l'organisation des soins. Outre les moyens financiers alloués, le colloque organisé le 6 juillet 2000 sous l'égide du ministre avec le Conseil national de l'ordre des médecins sur la thématique générale « comment mieux organiser les soins non programmés » a réuni l'ensemble des partenaires hospitaliers et libéraux et tracé de façon concrète plusieurs pistes de travail. Des groupes de travail ont été mis en place dans le cadre des protocoles des 132 et 14 mars 2000 associant les professionnels du secteur public et du secteur privé intervenant dans la chaîne de la prise en charge des urgences ; l'objectif de ces travaux est d'élaborer des recommandations opérationnelles avant la fin de l'année 2001, portant, notamment sur l'amélioration de l'organisation interne des établissements dans la prise en charge des urgences. Les urgences font l'objet d'une attention soutenue de la part du ministère de la santé qui s'est traduite notamment par des efforts financiers conséquents et qui se poursuit aujourd'hui par une réflexion concertée portant sur l'amont et l'aval des urgences hospitalières et vise à coordonner l'ensemble des acteurs.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-François Chossy](#)

**Circonscription :** Loire (7<sup>e</sup> circonscription) - Union pour la démocratie française-Alliance

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 63434

**Rubrique :** Fonction publique hospitalière

**Ministère interrogé :** santé

**Ministère attributaire :** santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 2 juillet 2001, page 3809

**Réponse publiée le :** 28 janvier 2002, page 479