

Santé à Metz : une réponse à « vos » urgences !

Oui, « vos » urgences... c'est-à-dire ce moment où vous ressentez un **BESOIN DE SOINS IMMÉDIATS** en dehors des heures habituelles de consultation, sans pour autant aller vous glisser entre les cas d'urgence vitale de l'hôpital. Dans le cadre de la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) de Metz et environs, le **NOUVEAU DISPOSITIF ÉLARGI DE LA MAISON MÉDICALE** installée à l'hôpital Legouest va vous apporter une réponse. Appelez avant d'y aller. C'est le 08 20 33 20 20.

A l'heure où l'actualité en matière de santé est dominée le plus souvent par les problèmes de la crise des urgences et de leur encombrement, du manque de moyens de l'hôpital public ou de la désertification médicale d'une partie de plus en plus importante du territoire... une initiative et un service mis en place par des médecins libéraux dans la région messine vont permettre d'apporter une meilleure réponse à une catégorie d'attente de santé qu'on avait jusqu'ici un peu de mal à délimiter ou à dé-

finir. Il s'agit des « *soins non programmés* », pour reprendre la terminologie officielle. En clair, du besoin de soins qui se situe entre les rendez-vous de la vie ordinaire chez les médecins ou spécialistes et les urgences à caractère vital lorsqu'on se rend ou qu'on est transporté à l'hôpital. « *Il ne s'agit pas de renier ou de réfuter la légitimité de cette attente de soins* » dit Sophie Siegrist, professeur de médecine générale et vice-présidente de la CPTS, *simplement de mettre en place une manière intelligente, à la fois pour les patients et les médecins, d'y répondre* ».

Optimiser l'offre de soins

La création de la CPTS (c'est-à-dire la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé) de Metz et environs en novembre 2018, après un an de travail préparatoire, avait permis d'apporter une plus grande complémentarité et efficacité entre les acteurs de la santé que sont les médecins généralistes ou spécialistes, les infirmières, kinés, pharmaciens mais aussi les hôpitaux, s'y rajoutent les services sociaux pour accompagner les patients dans la gestion de leurs soucis.

La question des délais d'attente ou des disponibilités avait été au cœur des travaux et l'adoption de la **plate-forme téléphonique de coordination de soins primaires « entre'Actes »** a permis d'y contribuer.

En clair, quand un médecin oriente son patient vers un spécialiste ou un service, il inscrit sa demande sur la plate-forme réservée aux praticiens, ce qui en informe les autres acteurs et permet d'utiliser des opportunités proches, plutôt que de se



Au cœur de l'hôpital Legouest à Metz le fléchage vers la Maison médicale.

Photo: La Semaine

mettre à la queue avec le temps de communication que cela demande souvent. Agnès Buzyn, ministre de la Santé, était venue à Metz, répondant à l'invitation du président Alain Prochasson pour installer la CPTS en présence du directeur de l'Agence régionale de santé, autre grand acteur de la démarche.

Une habitude de travail en commun

« *La force de notre CPTS*, poursuit Sophie Siegrist, *c'est qu'elle regroupe des professionnels qui avaient déjà pris l'habitude de travailler ensemble au sein de Médi-garde et sous l'impulsion notamment d'Alain Prochasson.* » Et c'est cet élément qui explique aussi que le terrain des

« *soins non programmés* » ait été très vite revisité pour y trouver des voies de progrès.

En l'occurrence, il s'agit d'**optimiser et d'élargir l'efficacité de la Maison médicale de garde** installée dans les locaux de l'hôpital Legouest, ce qui présente des avantages de centralité aussi bien au sein de la ville de Metz que du secteur global. C'est là, dans le pavillon 18, qu'est déjà installée la Maison médicale de garde. **Celle-ci va voir son impact augmenté par le fait de nouvelles plages horaires** permettant de couvrir notamment le « *trou* » entre 18h et 20h et celui du samedi matin. En plus de la période allant de 20h à 24h et le week-end. D'ici six mois, **l'offre de soins sera aussi doublée** de manière potentiel-

le par la création d'un deuxième poste médecin grâce aux technologies de la téléconsultation.

Éviter l'encombrement

« *Si nous avions mis un deuxième médecin sur place nous l'enlevions de fait du terrain. Là, grâce à la fois aux technologies et à la coordination, l'infirmière (un roulement qui se fait parmi les infirmières libérales elles aussi mobilisées) qui accueillera le patient le mettra en connexion consultation avec un médecin disponible parmi ceux participant au dispositif. Mais dans ce cas comme dans l'autre, c'est-à-dire l'accueil physique classique, cela passera par un coup de fil préalable du patient au 08 20 33 20 20 où il est assuré*

d'avoir un médecin au bout du fil. » Ces mêmes médecins participent aussi au dispositif 15, et en cas d'appel au 15, une plate-forme permettra de réorienter vers la maison médicale de garde. A terme, bien sûr, le fameux numéro unique des urgences dont on reparle sera lui aussi intégré. **Pourquoi insister autant sur cet appel préalable ?** « *Parce que la communication par téléphone, où que l'on soit est devenue un outil d'évidence mais aussi et surtout parce que l'objectif n'est pas de créer un effet d'encombrement ou de salle d'attente bondée comme cela peut se passer aux urgences devant la Maison médicale. Nous voulons répondre avec efficacité.* »

Jean-Pierre Jager

LA PHILOSOPHIE DU DISPOSITIF

Appelez d'abord le 08 20 33 20 20

« **A**yez confiance, ce sont vos médecins qui sont là! » : la formule résume assez bien l'esprit et le vécu du dispositif mis en place et développé au sein de la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé de Metz et environs pour répondre à vos besoins de soins immédiats en dehors des créneaux habituels. Un niveau qui se situe en amont des urgences classiques et évitera d'engorger inutilement celles-ci. Pour cela une consigne : appelez d'abord, pour une question d'organisation et donc d'efficacité. **Ce sont vos médecins, vos infirmiers (ères) qui vous répondront et organiseront votre accueil sur place**, dans les locaux spécifiques de l'hôpital Legouest, pour une consultation qui pourra être classique ou, dans six mois, réalisée en téléconsultation lorsque l'infirmière vous aura installé. Un dispositif qui permettra une capacité d'accueil plus grande tout en optimisant le temps des médecins. Il s'agit, vous l'avez compris, de répondre aux « *demandes de soins*



Photo: La Semaine

non programmées », appellation technique et administrative qui recouvre les besoins ressentis de soins immédiats que vous pouvez avoir en dehors des heures habituelles de consultations. **Une possibilité qui vous est ouverte dès 18h tous les soirs jusqu'à minuit mais aussi le samedi et le dimanche toute la journée.**

L'équipe médicale est installée dans des locaux spécifiques et bien fléchés au sein du pavillon 18 de l'hôpital Legouest à Metz-Plan-tières. Un positionnement à la fois cohérent avec le centre-ville, les voies de circulation (avenue de la

Seille) et les possibilités de parking mais aussi relativement proche du commissariat de police dans les cas où il faut avoir recours à la pharmacie de garde.

Horaires

Tous les jours de 18h à minuit / le week-end de 8h à minuit

Des indications...

• Sur la CTPS

La Communauté Territoriale Professionnelle de Santé de Metz et environs représente 68 communes, 262 715 habitants (en 2015) dont les 117 500 Messins et les quatre autres villes de plus de 10 000 habitants que sont Montigny-lès-Metz, Maizières-lès-Metz, Woippy et Marly. On y trouve aussi bon nombre de petites communes, puis 35 ont moins de 1 000 habitants.

Si l'on veut dessiner une carte, on obtient une figure compacte mais légèrement allongée dans le sens Nord-Sud. En son cœur : Metz, Montigny, Marly, Ars-sur-Moselle ; au nord Maizières-lès-Metz et Saint-Privat-la-Montagne ; au sud Vervy-Louvoigny ; à l'ouest, Rezonville et à l'est Jury-Laquenexy.

• Sur l'offre médicale

Ce secteur rassemble : - 266 médecins généralistes ; 330 médecins spécialistes et 174 dentistes - 404 infirmiers, 214 kinésithérapeutes, 29 sages-femmes, 73 orthophonistes et 44 pédicures-podologues - 63 pharmaciens Mais aussi 2 013 lits d'hospitalisation dont 701 en médecine-chirurgie-obstétrique et les structures d'urgences hospitalières que sont le CHR, les hôpitaux privés de Metz, l'hôpital HIA Legouest et Claude Bernard. On dénombre encore 27 établissements d'hébergement collectif pour personnes âgées (2 080 places), un établissement pour personnes âgées autonomes et 13 logements foyer.