

ANNEXES

Annexe 1. Le projet de la mission	2
Annexe 2. Les principaux chiffres de la santé en Turquie et en France	5
Annexe 3. « Le rôle des municipalités dans les services de santé »	6
Annexe 4. « Les services d’urgences en Turquie ».....	14
Annexe 5. Propositions tirées du voyage d’étude en Turquie de Robert Holcman.....	30

Annexe 1. Le projet de la mission

Missions spéciales fonction publique proposées par la Fondation nationale Entreprise et Performance (FNEP)

Projet de Robert HOLCMAN

Directeur d'hôpital

Directeur des ressources humaines

Hôpital Raymond Poincaré, Assistance publique-Hôpitaux de Paris

LA PRISE EN CHARGE DE LA PRECARITE DANS LES HOPITAUX PUBLICS TURCS

Quels enseignements en tirer pour les hôpitaux français confrontés à la prise en charge de populations précaires d'origine étrangère ?

L'accueil des personnes précaires soulève de nombreuses difficultés dans les hôpitaux publics français confrontés à ce type de populations. C'est le cas des structures hospitalières disposant d'un service d'accueil des urgences, situées dans des secteurs de banlieue où les populations d'origine étrangère sont particulièrement représentées

L'étude que j'ai conduite sur les conséquences de l'application de la Couverture maladie universelle (CMU) à l'hôpital ¹ a montré que les facteurs culturels sont déterminants dans le niveau de recours aux structures hospitalières publiques. La CMU n'a pas conduit à l'hôpital des populations qui n'y avaient pas accès en raison de contraintes financières, elle a modifié les modalités de prise en charge des populations qui y venaient déjà : six millions de personnes devaient être concernées par ce nouveau dispositif et, à ce jour, seuls cinq millions en bénéficient. Sont désormais touchés par le soin ceux auxquels les dispositifs de facilitation à son accès étaient destinés ; en revanche, les populations qui n'ont pas eu jusque là la démarche spontanée de se rendre vers les hôpitaux semblent désormais hermétiques aux dispositifs mis en place.

L'instauration de la CMU se fondait sur le postulat que l'accès au soin ressortissait à des motifs financiers : dès lors que la barrière de la prise en charge serait levée, les

¹ « La couverture maladie universelle à l'hôpital, un progrès pour les patients ? », *Gestions hospitalières*, octobre 2001.

populations jusqu'à là exclues se dirigeraient vers les structures dispensatrices. Sous certaines réserves, ce constat s'est vérifié en médecine de ville : la CMU donne accès à des soins dont le bénéfice est subordonné à une couverture complémentaire (en particulier l'optique et l'odontologie). En revanche, l'enquête menée auprès des hôpitaux publics montre que le bénéfice d'une couverture sociale n'est pas un facteur suffisant pour décider une part des patients non pris en charge par l'hôpital de s'y rendre.

« La montée de la pauvreté et de la précarité se traduit par l'arrivée aux portes des hôpitaux – en général des urgences – d'un nombre croissant de malades qui parfois connaissent des difficultés d'accès aux soins ambulatoires », ce qui nécessite « d'adapter les structures, de changer les mentalités et les pratiques professionnelles ». Les objectifs de la circulaire du 17 décembre 1993, recommandant la mise en place de cellules d'accueil spécialisées dans les hôpitaux, semblent être atteints : les résultats de l'étude sur la CMU montrent que les strates successives de dispositifs destinés à étendre la couverture maladie ont atteint leur but en grande partie.

Cependant, un « noyau dur » de l'exclusion des soins hospitaliers semble perdurer. Désormais, l'accès à l'hôpital public doit certainement emprunter des pistes novatrices ; être *« ouverts à toutes les personnes dont l'état requiert leurs services »*, comme l'édicte le Code de la Santé publique, ne suffit peut-être plus désormais aux hôpitaux publics pour garantir l'égal accès de tous aux soins.

Mis à part les situations de prise en charge par les services mobiles d'urgence, la norme veut que ce soit le patient qui fasse la démarche d'aller vers les lieux et les acteurs de soins. Or, pour atteindre les populations qui n'ont pas spontanément cette démarche, il est peut-être temps que le soin se déplace vers ces patients-là. Il conviendrait alors de mener à son terme la démarche qui a conduit à la création du « Samu social », qui va au devant des plus démunis pour les amener vers les structures de soins et/ou de prise en charge sociale, et mettre en œuvre des structures hospitalières mobiles.

Cette approche, qui est celle du Bus sanitaire, « l'Homnibus » expérimenté à l'hôpital Jean Verdier ², revient à s'interroger de nouveau sur la mission dévolue à l'hôpital : mission sanitaire ou mission sociale ? Ce débat, dont les termes évoluent dans le temps, n'est pas tranché, et rien n'interdit d'imaginer que, par delà son immense compétence clinique, l'hôpital revienne aussi à son rôle initial de secours aux plus nécessiteux, de façon que la réalité de l'accès aux soins rejoigne son principe édicté par le code de déontologie : *« ...écouter, examiner, conseiller ou soigner avec la même conscience toutes les personnes quels que soient leur origine, leurs mœurs et leur situation de famille, leur appartenance ou leur non-appartenance à une ethnie, une nation ou une religion déterminée, leur handicap ou leur état de santé... »*

² Assistance publique-Hôpitaux de Paris, Bondy.

C'est dans cette perspective que s'inscrit la mission spéciale fonction publique que je me propose de mener en Turquie, qui poursuivrait trois objectifs :

- recueillir les informations les plus larges concernant le système hospitalier turc ;
- brosser un panorama général de la précarité en Turquie, et plus particulièrement dans les hôpitaux publics ;
- vérifier, sur un ou plusieurs sites hospitaliers, comment s'organise la prise charge des populations les plus précaires.

Le choix de la Turquie s'explique par plusieurs facteurs. C'est un pays laïque, de confession majoritairement musulmane, à faible niveau de vie relativement à la France. Ces trois composantes se rapprochent beaucoup de la situation d'une partie des populations d'origine étrangère qui vivent en France, notamment dans la banlieue des grandes villes : religion musulmane, s'exerçant dans un pays laïque, avec un décalage de niveau de vie. A l'observation, le rapport à la santé, au corps, à la maladie et à la douleur ressortissent à des éléments culturels : il a été constaté dans certains hôpitaux de la région nord parisienne qu'étaient admis en urgence des personnes qui n'avaient pas eu recours à la médecine hospitalière à des stades antérieurs de leur pathologie, et qui intégraient l'hôpital *via* les services d'urgences mobiles (SAMU, SMUR). Seule, la santé de leurs enfants les conduit à transgresser interdits, tabous et/ou craintes : les entretiens conduits à l'hôpital d'enfants Robert Debré, situé porte des Lilas à Paris, démontrent que les parents d'origine étrangère, maîtrisant peu la langue, amènent leurs enfants à l'hôpital, alors qu'ils refusent d'y venir pour eux-mêmes. L'inconvénient de cette situation se pose en termes de santé publique, de coûts majorés de prise en charge (mobilisation du plateau technique des urgences en lieu et place d'une consultation de généraliste), d'embolisation des services d'urgence. C'est ce constat qui a déterminé la création de « l'omnibus » à Bondy, qui va au devant des patients réticents à recourir à l'hôpital.

L'intérêt de mener cette étude en Turquie est d'observer la façon dont les hôpitaux d'une grande ville, telle Istanbul, ont réagi face à ces mêmes types de problèmes, et d'évaluer les modalités de prise en charge de populations aux caractéristiques comparables. Ces observations pourraient d'être une grande utilité pour les hôpitaux parisiens – et au-delà –, confrontés aux difficultés d'accompagnement sanitaire de populations culturellement marginalisées et qui ont échappé jusqu'à maintenant aux dispositifs d'accès aux soins.

J'ajoute que l'intérêt que je porte à la protection sociale et à la prise en charge des soins s'est incarné dans un certain nombre de publications dont je joins la liste, et que j'ai déjà accompli une mission spéciale fonction publique aux Pays-Bas, en 1997, pour étudier le système d'invalidité au travail (WAO). Le rapport qui en a été tiré a été commenté par la presse, notamment dans *L'Express* (copie jointe de l'article), et a été repris sous forme d'article publié dans la *Revue française des Affaires sociales* ³.

³ « Le régime d'incapacité au travail aux Pays-Bas (WAO). Quels enseignements en tirer ? », *Revue française des Affaires sociales*, n° 3, 07/09, 1998.

Annexe 2. Les principaux chiffres de la santé en Turquie et en France

	TURQUIE	FRANCE
Nombre d'habitants		
• population totale (millions, 2000)	66,835	58,892
• population féminine (millions, 2000)	33,091	30,289
• population féminine (% population, 2000)	49,51	51,43
• âgée de 65 ans et plus (% de la population, 1999)	5,3	15,9
Espérance de vie à la naissance (années, 1999)		
• hommes	66,1	75
• femmes	70,7	82,5
• total	68,4	78,75
Taux de natalité (pour mille, 2000)	21,8	13,3
Mortalité (2000)		
• décès	431 000	538 000
• taux de mortalité population totale (pour mille)	6,7	
• taux de mortalité infantile (pour mille)	39,7	4,5
Produit intérieur brut (PIB)		
• milliards €	72	215
• milliards F	469	1 409
Dépenses totale de santé (1998)		
• milliards €	1,441	18,586
• par habitant (dollars PPA)	303	2 109
• % du PIB	4,8 %	9,5 %
Dépenses publiques de santé (1998)		
• millions €	1,036	14,131
• % du PIB	3,5 %	7,1 %
• % dépenses totales de santé	71,9 %	76 %
Dépenses totales en soins hospitaliers (1998)		
• millions €	422,956	8 304,36
• % dépenses totales de santé	29,3 %	44,6 %
Médecins en activité		
• total (2000)	88 456	194 000
• total (pour 1 000 habitants, 1998)	1,3	3,3
• spécialistes (2000)	41 510	99 254
• spécialistes (% total, 2000)	46,9	51,1
Consultations de médecins (par habitant, 1990)	1,0	5,8
Emploi total dans les hôpitaux (ETP, 2000)	209 045	993 000
Lits d'hôpitaux		
• tous établissements (2000)	172 769	485 769
• hôpitaux de soins aigus (2000)	145 675	244 707
• hôpitaux de soins aigus (pour 1 000 personnes, 1998)	2,2	4,3
• hôpitaux de soins aigus (% tous établissements, 2000)	84,3	50,3
• parc hospitalier privé (2000)	11 667	170 382
• parc hospitalier privé (% tous établissements, 2000)	6,7	35,0
• rotation lits aigus (cas traités par lit disponible, 1999)	36,4	48,9
Journées d'hospitalisation (par habitant, 1999)		
• tous hôpitaux	0,4	2,4
• hôpitaux soins aigus	0,4	1,1
Durée moyenne de séjour (jours, 1998)		
• hospitalisation et soins aigus	5,4	5,6
• soins aigus	5,4	5,5
• tous hôpitaux	6,0	10,7
Admissions (millions, 1999)		
• hôpitaux de soins aigus	4,67	11,95
• tous hôpitaux	4,86	13,51
Taux d'occupation (% lits disponibles, 1999)		
• hôpitaux soins aigus	57,8	77,4
• tous hôpitaux	59,4	83,4

Note : PPA : Parité de pouvoir d'achat ; ETP : équivalent temps plein.

Source : tableau réalisé par l'auteur à partir de OCDE (2002).

Annexe 3. « Le rôle des municipalités dans les services de santé »

Nezih VAROL

in Hayran (O.), Sur (H.) (Eds), *Sagkik Hizmetleri. El Kitabı*, Yüce Yayim, Istanbul, 1998.

(Traduction Sulun AYKURT)

En Turquie, le début des services municipaux date de l'époque ottomane. L'administration ottomane était centralisée et absolutiste. Dans cette structure, au lieu d'une organisation qui gérerait les services locaux, c'était les associations de commerçants – les *kadis* – ainsi que les fondations qui s'en chargeaient. Il y avait un Conseil, semblable au Conseil Municipal actuel, et constitué du chef des gardiens, du surintendant de la police, du chef du marché, de l'architecte en chef, et du gardien des commerces. Le *Muhtesip* jouait le rôle joué aujourd'hui par la police municipale (*Zabita*). Il était nommé selon la méthode de la préférence (*Iltizam*) pour un an par le Padichah sur recommandation du *kadi* ou du *Sadrizam*. Le *Muhtesip* avait de grandes responsabilités, et travaillait en collaboration avec des sous-sections, constituées de personnes expertes dans leur domaines, comme les collecteurs de taxes, le chef des unités de balance, ou le chef de département (ou surintendant, *Emin*). Ces fonctions étaient héréditaires.

La première organisation municipale fut créée en 1855. A cette date, l'Office de quartier, précédemment chargé des services de la ville, fut remplacé par le département urbain d'Istanbul. Le préfet (*Shremini*) était nommé par le *Padichah* était travaillait en collaboration avec l'assemblée départementale, constituée de 12 personnes également nommées par le *Padichah*. Les *kavas* étaient des fonctionnaires d'inspections, plus tard appelés commissaires. La deuxième phase dans l'organisation municipale fut la création de la municipalité de Pera, qui comprenait les quartiers de Beyoglu et de Galata, où vivaient beaucoup d'étrangers. Avec le règlement municipal publié en 1869, treize municipalités de quartier, semblables à celle de Pera, furent créées. En 1877, elles furent augmentées au nombre de 20. Ainsi furent établies 21 organisations municipales, semblables aux municipalités de quartiers d'aujourd'hui.

La municipalité d'Ankara, la première de la République, fut créée en 1924, selon la loi 417. Cette loi proclamait qu'une assemblée municipale générale de 24 membres devait être créée sous l'égide d'un *Shremini* nommé par le ministère de l'Intérieur à Ankara, et que cette assemblée devait nommer des fonctionnaires pour établir un budget et gérer les affaires intérieures. Cette pratique dura six ans et fut restructurée par la loi 1580 du 3 avril 1930.

LA LOI MUNICIPALE N° 1 580

Inspirée du droit français, la nouvelle loi réorganisa les principes et les conditions pour la création de nouvelles municipalités. Elle prévoyait un mécanisme décisionnel à trois, partagé entre le maire, l'assemblée élue par le quartier et le conseil du quartier (*Encumen*), constitué de certains fonctionnaires nommés par la municipalité. Tous les habitants du quartier ayant plus de 18 ans pouvaient voter pour l'élection de l'assemblée, et le maire était élu par l'assemblée elle-même.

LA LOI 307 DU 19 JUILLET 1963

Elle décida que le maire serait directement élu par le peuple. Plus tard, la Constitution de 1982 initia la création, en 1984, de huit municipalités de métropole avec en tête Istanbul, Ankara et Izmir. Les agences de municipalités présentes dans ces villes furent transformées, avec la nouvelle organisation, en municipalités de quartier. De l'instauration de la République jusqu'en 1945, l'évolution des municipalités fut très lente, puis accéléra. Alors que jusqu'en 1945, 7 municipalités étaient créées en moyenne par an, ce nombre passa à 27 entre 1946 et 1960, puis à 46 entre 1961 et 1980, et à 59 par an depuis 1981. En dehors des régimes militaires, tous les gouvernements depuis 1951 promurent ce mouvement. L'ensemble de ces mesures avait pour but principal de limiter l'exode rural en améliorant les conditions de vie dans certaines zones rurales grâce aux avantages pourvus par le passage à un statut de municipalité.

En tant qu'acteurs locaux, les municipalités fournissaient avant tout des services publics. Dans ce cadre, elles avaient un rôle important dans les services de santé. Un tiers des devoirs de la municipalité énoncés dans la loi 1580 se rapportent à la santé :

- veiller à la propreté des lieux publics ;
- contrôler les lieux et le matériel qui concernent la nourriture, la boisson et la santé ;
- donner des permis pour l'ouverture de lieux consacrés à la restauration et au logement et contrôler ces lieux ;
- éviter l'apparition et la propagation d'épidémies humaines et animales ;
- ausculter les défunts et établir un certificat de décès ;
- établir des abattoirs ;
- assurer le contrôle médical des personnes qui travaillent en rapport avec la nourriture et qui ont un contact avec le public ;
- recueillir et prendre soin des animaux abandonnés ;
- protéger les enfants abandonnés, les fous, les enragés et les personnes qui s'évanouissent dans la rue, ainsi que les victimes d'accidents et de catastrophes ;
- fermer les commerces qui travaillent sans permis ;
- collecter les ordures ;
- fournir de l'eau potable ;
- faire construire des toilettes publiques si besoin ;

- faire des tests chimiques et bactériologiques au moment des inspections de nourriture ou en cas de réclamation, et établir des rapports ;
- construire des égouts ;
- fournir des bibliothèques, des salles de lecture, des parcs, et des espaces de jeux et de sport ;
- donner de l'argent, fournir de la nourriture, des vêtements et un logement aux enfants pauvres et à ceux qui en ont besoin ;
- protéger les sources d'eau ;
- empêcher que des établissements malsains ne nuisent à l'environnement ;
- ouvrir des orphelinats, des centres d'accouchement, des asiles de fous et des stations de santé conventionnées par le Ministère de la Santé. ;
- créer et gérer des centres pour les soins d'urgence ;
- créer et gérer des hôpitaux municipaux et des hôpitaux pour animaux ;
- ouvrir, licencier et contrôler des bains publics ;
- ouvrir des pharmacies là où il n'y en a pas, fournir des médicaments et des sages-femmes ;
- ouvrir des marchés ;
- fournir des dépôts d'air froid ;
- ouvrir des fours municipaux (pour le pain) ;
- ouvrir des laveries ;
- faire l'inspection des usines et des bureaux.

Selon cette loi, les principaux organes des municipalités sont :

- l'assemblée municipale : elle se réunit trois fois par an, en février, juin et octobre. Les réunions normales durent 15 jours, celles dédiées aux questions budgétaires trente jours ;
- le conseil de quartier (*Encumen*) : il est constitué des directeurs de chambres (Le directeur des comptes, des affaires sanitaires, des affaires vétérinaires, des sciences, et des affaires juridique) et des membres du conseil ;
- l'organisation de police (*Zabita*) : selon l'article 104 de la loi municipale, le *Zabita* était chargé de maintenir la sécurité, la santé et l'ordre, d'enquêter sur les crimes et de faire exécuter la loi à l'intérieur de la municipalité.

LA MODIFICATION DE LA LOI SUR LES MUNICIPALITES DES GRANDES VILLES

Les villes comprenant plusieurs municipalités de quartiers passent au statut de métropole. Avec cette loi, la modification du statut juridique permet une organisation planifiée, programmée et efficace des services municipaux. A ce titre, les fonctions de la municipalité de la métropole sont définies comme suit :

- faire les plans immobiliers et les plans d'investissement de la métropole ;
- construire les avenues, boulevards et places au sein de la métropole ;
- construire des gares routières et des parkings ;
- assurer la protection et la santé environnementales, licencier la construction et l'ouverture les établissements malsains de catégories 1, 2 et 3 ;
- construire des parcs et assurer les services socio-culturels ;
- gérer l'eau, les égouts, le gaz et les transports publics ;
- construire et gérer des laboratoires pour assurer le contrôle de la nourriture et des boissons ;
- définir des zones pour les cimetières ;
- ramasser les ordures et les déchets industriels, définir le lieu de leur destruction ;
- nommer les avenues ;
- établir des marchés de grossistes et des abattoirs ;
- assurer les services de pompiers, etc.

LES SERVICES DE SANTE DES MUNICIPALITES

Dans les municipalités l'organisation de la santé dépend de la direction des affaires sanitaires. Les fonctions en son sein sont ainsi réparties :

Le directeur municipal des affaires sanitaires : Il est le conseiller sanitaire du maire et est responsable vis-à-vis de la loi 1580 et du directeur sanitaire de la ville de toutes les activités médico-sociales conformément à la législation. Ses fonctions sont les suivantes :

- il prend les précautions nécessaires pour la protection de la santé de la population en conformité avec les lois ;
- il participe aux *Encumen* ;
- il collabore avec d'autres institutions pour la prévention des épidémies ;
- vérifie la conformité des bureaux de santé ;
- inspecte la conformité aux normes des urgences et des transferts de patients ;
- prélève des échantillons de l'eau de la ville et de la nourriture ;
- assure le suivi des budgets alloués aux enfants dans le besoin selon la loi 6972
- assure le bon usage des fonds alloués aux pauvres et aux personnes âgées ;
- vérifie que les parcs pour enfants sont conformes aux normes sanitaires et assurer la construction de parcs là où il n'y en a pas ;
- assure les fonctions qui lui sont attribuées par la commission de lutte contre la prostitution et assure que la municipalité réserve un budget suffisant pour ce domaine ;
- assure le bon déroulement des affaires de décès.

Le sous-directeur des affaires sanitaires : il assure le fonctionnement efficace de l'organisation des affaires sanitaires. Il est responsable devant le directeur de l'exécution des services médico-sociaux.

Le médecin en chef municipal:

- contrôle la conformité aux normes sanitaires des lieux publics et des bureaux ;
- fait faire le contrôle bactériologique et chimique de l'eau potable ;
- fait le contrôle de la viande et des abattoirs ;
- vérifie les conditions de travail des sages-femmes et des professionnels de santé ;
- fournit les vaccins et l'équipement nécessaire ;
- assure la lutte contre les épidémies.

Le médecin municipal :

- fournit les services de santé énoncés dans les lois et règlements en vigueur ;
- fournit des kits d'urgence ;
- ausculte les citoyens les inscrit dans le registre de la polyclinique ;
- se rend chez les personnes pauvres ou dans le besoin qui ne peuvent pas venir recevoir des soins, assure que leurs médicaments soient pris en charge par la municipalité ;
- établit les certificats de décès ;
- assure la conformité des bureaux et locaux des établissements sanitaires ;
- lutte contre les épidémies, les insectes, les rongeurs et les mouches ;
- contrôle les abattoirs et la viande.

LES FONCTIONS DES MUNICIPALITES SELON LA LOI 1 593

Selon l'article 20 de la loi, les fonctions des municipalités pour assurer la santé générale et l'aide sociale sont les suivantes :

- fournir à la ville la quantité nécessaire d'eau potable ;
- construire des égouts ;
- construire des abattoirs ;
- construire des cimetières, assurer le déplacement et l'enterrement des défunts ;
- ramasser toutes les ordures et les détruire ;
- assurer la conformité des abris ;
- construire des *hammams* froids et chauds ;
- inspecter la nourriture et les boissons et créer des laboratoires dans les centres-villes et là où c'est nécessaire ;
- éliminer les facteurs nuisibles à la santé dans les lieux publics ;
- aider à la lutte contre les épidémies ;
- créer un centre de soins d'urgence ;

- créer et gérer des hôpitaux, dispensaires, centres de santé du nourrisson, asiles pour personnes âgées ;
- embaucher des sages-femmes pour assurer des accouchements gratuits.

Dans l'accomplissement de leurs tâches en matière d'inspection sanitaire, les municipalités sont aidées par le *Zabita*. Dans ce cadre, chaque *Zabita* doit promulguer un règlement qui énonce ses principes et décrit son fonctionnement. Un bon exemple est le règlement du *Zabita* de la municipalité de la métropole d'Istanbul qui date du 27/02/1987 :

1^e partie :

Cette partie comprend les règles et les interdictions en vigueur dans les lieux publics, les transports publics et tous les immeubles :

- les interdictions concernant la tranquillité et le calme
- les interdictions concernant la propreté
- les ordres et interdictions concernant l'ordre public
- les ordres et interdictions concernant la santé et la sûreté
- les ordres et interdictions concernant les cimetières

2^e partie :

Elle comprend les ordres et interdictions concernant les bureaux et les personnes qui y travaillent :

- les ordres et interdictions concernant les magasins de vente en détail
- les ordres et interdictions concernant les magasins qui vendent de la nourriture ; de l'épicerie et de la nourriture pour animaux
- les ordres concernant les établissements assurant le logement de la population
- les ordres concernant les établissements assurant
- les ordres et interdictions concernant les lieux de divertissement
- les ordres concernant les marchés permanents et passagers

La 3^e partie :

Elle comprend les régulations concernant l'ordre économique.

La 4^e partie :

Elle comprend les ordres et interdictions pour les établissements qui travaillent dans le tourisme.

La 5^e partie :

Elle comprend les ordres et interdictions auxquels sont soumis les établissements désignés par le règlement des établissements malsains de la loi 508.

La 6^e partie :

Elle comprend les règles auxquelles sont soumis les différents entrepôts.

LES SERVICES SANITAIRES MUNICIPAUX DANS LA TURQUIE D'AUJOURD'HUI

A travers la Turquie, les municipalités ont pour principale activité les soins médicaux fournis dans les petites polycliniques qu'elles ouvrent, en plus des inspections sur la nourriture. Pourtant, elles sont en mesure de fournir la plupart des autres services précédemment cités, notamment ceux concernant l'environnement et une partie de ceux liés aux individus. Mais comme les municipalités sont des acteurs politiques, elles doivent se limiter, en raison de soucis électoraux, à fournir des soins médicaux et négliger les soins préventifs car ces derniers sont difficilement acceptables par la population.

La municipalité, avec un nombre insuffisant de médecins et d'aides-soignants, ne peut pas toujours atteindre certaines zones à l'intérieur de la limite de la municipalité. Le *Zabita* est utilisé de manière insuffisante dans le système de santé, et l'accord du ministère de la Santé est trop rarement sollicité pour les inspections. Pourtant, selon la loi, chaque municipalité doit promulguer son propre règlement de police de la santé, et créer son unité de *Zabita*. La coordination entre la municipalité et le *Zabita* doit donc être améliorée.

A la suite du séminaire sur les services de santé et les municipalités organisé par l'Ordre des médecins de Turquie le 22 décembre 1990, les recommandations suivantes ont été exprimées compte tenu de la réalité de notre pays :

- les municipalités peuvent fournir tous les soins préventifs, curatifs et de réhabilitation. Cependant, leur fonction primaire est de fournir et conserver un environnement sain ;
- fournir des soins à tous les niveaux est l'un des devoirs fondamentaux de l'Etat. Ce service doit être fourni par le ministère de la Santé ;
- dans les endroits où cette fonction n'est pas pleinement assumée par le ministère, et en particulier dans les grandes villes qui souffrent d'urbanisation rapide due à l'exode rural et de « bidonvilisation », les municipalités qui en ont les moyens peuvent fournir des services de santé de premier et second niveaux. Ces initiatives ne peuvent être justifiées que par l'obligation ;
- les municipalités qui doivent fournir des soins de premier niveau (les services de santé primaires) doivent suivre le modèle des foyers de santé pour les unités qu'elles créent. Ces unités doivent se focaliser sur les services préventifs dans l'environnement et dans les bureaux et fournir des soins primaires. Des transferts de patients de ces unités vers tous les hôpitaux publics doivent être possibles. Dans ces applications, une standardisation à l'échelle nationale est nécessaire ;
- les principes et les standards des services de santé offerts par les municipalités doivent être définis par un corps constitué du ministère de la Santé, de l'association

des municipalités de Turquie, de l'Ordre des médecins, et d'autres institutions concernées ;

- la base juridique pour permettre la conformité des services des municipalités avec les services fournis par le ministère de la Santé doit être constituée ;

- étant donné le coût élevé et les difficultés de gestion, les municipalités ne devraient pas ouvrir d'hôpitaux ;

- les contradictions fonctionnelles concernant la présentation des soins de santé et les droits personnels des professionnels de santé doivent être résolues ;

- la création d'un *Zabita* sanitaire doit être adoptée comme principe dans les municipalités ;

- les problèmes concernant les services de la municipalité pour la santé environnementale sont complexes. Un groupe de travail sur cette question doit être formé pour rechercher des solutions.

Annexe 3. « Les services d’urgences en Turquie »

Ayhan Özşahin

in Hayran (O.), Sur (H.) (Eds), *Saglık Hizmetleri. El Kitabı*, Yüce Yayim, Istanbul, 1998.

(Traduction Sulun AYKURT)

INTRODUCTION

Les urgences sont le service qui coûte le plus cher parmi tous les services de santé. En plus de la nécessité d’équipement et de techniques coûteux, les normes éthiques et juridiques font que ces services doivent être planifiés avec soin. Pour un malade ou un blessé qui nécessite des soins d’urgence, il y a trois facteurs importants :

- la gravité de la maladie ou de la blessure ;
- le délai de l’intervention médicale ou chirurgicale appropriée ;
- la qualité du service offert.

L’idée que les urgences sont un secteur indépendant de l’hôpital est aujourd’hui abandonnée. De nos jours, l’unité des urgences est considérée comme appartenant à un réseau d’urgences régional. Pour la réalisation d’un tel réseau, il faut assurer un financement approprié. En Turquie, les infrastructures nécessaires à la création d’un tel réseau ne sont pas encore en place.

Il faut déterminer la définition et l’ampleur des urgences, qu’elles soient organisées en conformité avec cette définition, que les conditions d’utilisation des ambulances (qui sont une obligation légale) soient mieux définies, et enfin que les urgences soient standardisées du point de vue de l’équipement médical, du personnel et des méthodes d’utilisation. Dans ces définitions, il faut tenir compte de critères tels que la structure de la région où se trouve l’hôpital, ainsi que les autres services de santé – qu’ils soient publics ou privés.

DEFINITION ET CATEGORISATION

L’insuffisance des réponses curatives ou préventives à des facteurs qui détériorent l’unité et la fonctionnalité de l’organisme peut entraîner le développement de certaines maladies ou blessures, et l’absence totale de soins peut d’emblée menacer la vie des patients. L’organisme ne peut supporter longtemps certains

dysfonctionnements d'organes ou de systèmes. On appelle ces cas des « situations d'urgence ». Les fonctions vitales qui doivent être examinés en premier lieu dans une situation d'urgence sont la conscience, la respiration et la circulation. L'intervention nécessaire en cas de dysfonctionnement d'une de ces fonctions est appelée soutien vital. Si le soutien vital de base qui se fait avec des techniques simples ne suffit pas, le soutien vital avancé, opéré avec l'aide d'appareils complexes et de médicaments, est nécessaire.

Les situations d'urgence peuvent être classifiées selon la durée de l'intervention et la méthode d'intervention :

1 ^e degré	Blessure ou maladie légères	Pansement simple à la maison ou aux urgences, ou soin médical debout
2 ^e degré	Blessure ou maladie grave	Soins dans une ambulance équipée sur le lieu de l'incident, soins de soutien vital avancé dans une unité d'urgences équipée
3 ^e degré	Etat critique	Soins dans un centre médical spécialisé (les grands brûlés, par exemple)

LES SOINS D'URGENCES

Dans la création d'un réseau d'urgences, c'est la catégorisation ci-dessus qui est prise en compte.

Dans des situations d'urgence du 1^{er} degré, il faut s'organiser avec les services sanitaires à disposition en vue d'un soin à domicile ou d'une hospitalisation. Les besoins sont généralement satisfaits durant les heures de travail dans la journée, avec des services généralistes, ou durant les périodes de fêtes avec ce même système en fonctionnement à capacité réduite (système de garde). Dans certains pays, il y a une organisation destinée à envoyer les médecins chez les patients en taxi ou en voiture.

Dans les situations d'urgence de 2^e degré, deux facteurs peuvent entraîner une mort rapide :

- l'insuffisance respiratoire ;
- l'insuffisance circulatoire.

En cas de maladie ou de blessure urgente, l'intervention rapide permet une réduction de 20% des décès liés à ces deux facteurs ; 70% des morts subites sont dues à un choc.

Dans la définition de l'intervention rapide, on utilise le terme de « l'heure d'or ». Les recherches prouvent que l'intervention doit idéalement se faire dans les 4 à 6 minutes. Il est évident que ce temps n'est pas suffisant pour amener le malade à l'hôpital. C'est pourquoi il est nécessaire de s'organiser pour une intervention des services hospitaliers sur place.

Les différents pays partagent le travail des urgences entre trois piliers ; les pompiers, la police et les ambulances. Dans les situations d'urgence :

- la police doit assurer la sécurité des lieux et les formalités légales et rassembler des preuves ;
- les pompiers sont chargés de combattre les incendies (immeubles, voitures...) ;
- les ambulanciers assurent le soutien vital et transfèrent le blessé dans vers hôpital approprié.

Le transfert du blessé dans une voiture ordinaire est très dangereux en raison de l'absence de matériel médical. Les ambulances sont équipées pour prévenir les chocs et les traumatismes et pour empêcher les handicaps qui peuvent apparaître suite à des transferts.

Le principe fondateur des urgences est l'intervention rapide. Pour pouvoir atteindre le lieu de l'incident le plus vite possible, des unités sont prêtes à tout moment dans différentes stations de la ville. Il existe donc une chaîne des soins d'urgences qui remonte du premier témoin jusqu'aux services d'urgences d'un hôpital. Cette chaîne est constituée de cinq maillons :

- 1) l'intervention d'urgence/secourisme : c'est ce que doit faire le premier témoin de l'incident (couper le courant en cas d'électrocution, éloigner un blessé d'un incendie...)
- 2) appeler du secours : l'article 476 du Code pénal turc punit toute personne qui n'informe pas les autorités concernées de la situation d'une personne en danger. Pour une alerte rapide, on peut utiliser les alarmes d'incendies dans les immeubles, les téléphones sur les autoroutes, et les téléphones publics peuvent être utilisés sans frais. Le point essentiel est de ne jamais laisser le malade seul ;
- 3) attendre les secours : même dans les meilleures conditions, il faut attendre au moins cinq minutes pour l'arrivée des secours. Pendant ce délai, il faut veiller à ne pas laisser le patient seul, à ne pas le bouger sauf nécessité absolue, à le mettre dans une position appropriée et à faire quelques soins de base (couverture...), et surtout, à assurer un soutien psychologique ;
- 4) l'équipe d'ambulanciers : elle est responsable de la stabilisation et du transport du malade. Elle doit prendre la décision de l'intervention sur place et du choix de l'hôpital selon l'état du malade et la situation régionale. Dans certains pays comme l'Allemagne, il est strictement interdit de transporter des malades dans une voiture ordinaire ;
- 5) l'hôpital : il est responsable de l'enregistrement, des soins et de l'éventuel transfert de tous les malades entrant.

Les hôpitaux ne sont pas équivalents en termes de qualité des soins d'urgence. Ils ne sont pas non plus censés l'être. Dans un réseau de soins d'urgences, les hôpitaux s'organisent de façon à fournir des soins selon différents niveaux. Ainsi, il existe :

- pour les situations du 2^e degré, des unités qui utilisent des techniques médicales avancées ;
- pour les situations du 1^e degré, et pour éviter l'engorgement dans les unités spécialisées, des centres avec un équipement plus simple. Ces derniers sont constitués des urgences des petits hôpitaux, des hôpitaux des facultés de médecine, et

des hôpitaux de recherche et d'enseignement, mais peuvent aussi être des centres de soins spécialement conçus à cet effet. De plus, dans certaines branches on peut avoir un troisième échelon, comme pour les grands brûlés, la transplantation, la cardiologie, la dialyse, etc. ;

- les soins des patients destinés à être soignés au 3^e échelon commencent au 2^e échelon. Selon les diagnostics, les malades sont ensuite transférés.

LES PROBLEMES ORGANISATIONNELS DANS LES SERVICES D'URGENCE

Il faut étudier les problèmes selon la chaîne que nous venons d'examiner, car une chaîne n'est forte que par son maillon le plus faible. Des normes mondiales sur les services d'urgences n'existent pas encore.

Le rôle du citoyen

Les premiers témoins d'un incident ne sont généralement pas le personnel de santé. C'est pourquoi il est indispensable que la population participe au système des urgences. L'expérience montre que cette participation a pu avoir des conséquences très graves (amputations, complications dues au transport) ou encore qu'elle est complètement absente de peur de nuire au malade. Pour permettre une participation favorable, il est clair que la sensibilisation et l'information de la population sont essentielles. Ce sont les cours d'auto-école qui jouent souvent ce rôle. Mais une enquête menée auprès des personnes ayant leur permis depuis un an montre que 70% des personnes ne se souviennent pas de leurs cours de secourisme.

Il apparaît que souvent, les personnes qui ont une formation pour la respiration artificielle ou le massage cardiaque mais qui ne sont pas professionnelles sont réticentes à appliquer ces méthodes. De plus, la question de savoir si des non-professionnels doivent les appliquer ou non ne fait pas l'unanimité parmi les autorités médicales. La participation du citoyen est souhaitable pour cinq fonctions :

- la sécurité des lieux d'incident ;
- l'éloignement du blessé d'un lieu dangereux ;
- l'appel au secours ;
- l'intervention auprès du malade ;
- le soutien psychologique.

L'appel au secours est le niveau sur lequel on insiste le plus dans la création de normes internationales d'urgences. Comme la plupart des situations d'urgence concernent plusieurs institutions à la fois (accident de la route : police/pompiers/ambulance ; incendie : pompiers/police/ambulance ; tentative de suicide : ambulance/pompiers/police), les Etats-Unis ont opté pour la méthode du centre et du numéro uniques (911).

En Europe, on préfère l'idée que chaque institution appartient à un centre différent. Mais comme les ambulances sont fournies par différents acteurs, on peut utiliser plusieurs numéros de téléphone. Dans l'Union européenne, le numéro commun pour tous les services d'urgence est 112.

Le standard établi pour tous les appels de la part des citoyens est ainsi défini :

- où a eu lieu l'incident ?
- que s'est-il passé ?
- combien de blessés ?
- quel type de blessure ?
- restez en ligne pour l'autres questions.

Les services d'ambulances

L'idée qu'il doit exister un centre régional pour gérer les appels au secours et transférer les ambulances est largement acceptée. Le débat reste ouvert sur si ce centre doit être rattaché à la police et aux pompiers. Mais le modèle américain d'un centre fusionné (911) n'est pas très populaire en Europe. Il n'y a pas non plus de standards absolus à suivre pour l'organisation du service. Il y a des applications qui tiennent compte de la population ou de la performance (atteindre 90% des cas dans un délai de 10 minutes).

Il y a également diverses approches quant à la structure et à l'équipement technique et médical de l'ambulance. L'idée prédominante répartit les services ambulanciers entre deux groupes :

- à but de simple transfert : des ambulances qui ont un équipement médical réduit, qui travaillent sur rendez-vous et qui servent à transférer des patients dont l'état est stable ;
- à but d'aide médicale d'urgence : des ambulances hautement équipées toujours prêtes pour une intervention rapide, selon le principe d'apporter les soins hospitaliers sur le lieu de l'incident.

Mais les ambulances de ces deux groupes peuvent être très différentes selon les pays, voire même selon les régions. Il y a un large éventail allant de véhicules très simples à des ambulances où l'on peut entamer une opération chirurgicale.

Il existe également des hélicoptères qui visent à atteindre les cas dans les zones rurales ou sur les autoroutes, des avions pour transférer des malades en état critique sur des distances longues, et des bateaux pour les villes balnéaires ou les plages. Dans certains pays, on utilise des véhicules (motos, voitures...) spécialisés pour envoyer un médecin sur un lieu d'incident très rapidement, ou des ambulances pouvant transporter plusieurs patients à la fois.

Il y a également des modes d'organisation très différents quant au personnel d'ambulance :

- alors qu'aux Etats-Unis, il n'y a pas de médecin à bord d'une ambulance, en Europe du Sud des médecins opèrent dans les ambulances. Dans certains pays d'Europe continentale, le médecin est envoyé sur les lieux d'incidents dans une voiture prioritaire à part ;
- aux Etats-Unis encore, l'équipement perfectionné qui se trouve dans le véhicule permet d'économiser des dépenses en médecins ambulanciers et autre personnel supplémentaire ;
- en Europe, en plus du médecin et du conducteur, plusieurs personnes auxiliaires spécialisées en secourisme sont présentes.

L'hôpital

L'hôpital est une structure qui opère sept jours sur sept, 24 heures sur 24. Son fonctionnement réclame un personnel qualifié, une technologie poussée et des dépenses élevées en matériel, réparations, entretien et en gestion. De plus, les évolutions rapides du secteur obligent à un renouvellement continu de ces facteurs.

Dans le monde entier, les difficultés de financement du secteur de la santé se font sentir. Pour réduire leurs dépenses, les hôpitaux essaient de prolonger la durée de séjour des patients pour garder au maximum le niveau d'occupation des lits, et fonctionnent en dessous de leurs capacités. Cette situation peut détériorer le statut des unités d'urgences car il n'y a pas de lits disponibles. Ce problème est dû au fait que la santé est un secteur fortement soumis aux pressions sociales et politiques.

LES URGENCES A ISTANBUL

A Istanbul, tous les besoins de santé d'une métropole de quinze millions d'habitants sont satisfaits. En plus de cela, Istanbul offre ses services aux personnes venant des autres régions de la Turquie ou d'autres pays moins bien dotés de la région. Les législations complexes et la diversité des services offerts ont créé une structure compliquée au sein des services de santé. Bien que l'on trouve souvent des solutions adaptées à ces problèmes, ce sont souvent les urgences qui sont les plus touchés.

En plus des problèmes cités plus haut, il y a des difficultés spécifiques dues à la structure de la ville. A Istanbul, le secteur public et le secteur privé sont tous les deux bien organisés. Le ministère de la Santé, la SSK et les facultés de médecine disposent d'hôpitaux d'enseignement et de recherche, qui fournissent des soins de qualité. Le secteur privé offre la même qualité, en plus d'un confort accru. Cependant, les différences dans les systèmes de financement des services de santé rendent très difficile la création d'un système de transferts efficace.

En raison de ces problèmes, et d'autres facteurs, l'organisation des urgences dans la ville se répartit entre trois groupes :

- les services d'urgences et de secourisme rattachés au ministère de la Santé qui utilisent la ligne d'urgence proposée par l'UE (le 112) sont stationnés dans 23 points et disposent de 26 ambulances ;

- les services d'urgences et de secourisme rattachés à la municipalité du grand Istanbul utilisent les appels venant des lignes normales et disposent de 16 ambulances en journée et de 8 la nuit ;
- dans le secteur privé, diverses entreprises et cliniques privées offrent des services d'ambulances indépendants.

Le règlement qui définit les standards pour les ambulances privées ne fait pas de distinction entre les ambulances à but de soins d'urgences et ceux à but de transfert. Il n'y a aucune coordination entre les différents prestataires de services. Cette absence d'articulation limite la coordination entre les services de police, les pompiers et les ambulanciers.

Actuellement, le ministère de la Santé offre des services proches des normes internationales en termes d'équipement des ambulances, de personnel qualifié (médecins, infirmiers, conducteurs), et d'un système centralisé.

La variété des services hospitaliers défavorise également les urgences. La législation est insuffisante pour les standards des urgences. Les différences en termes de standards et de financements rendent impossible la création d'une chaîne de transferts. Les hôpitaux sont mal organisés pour faire face à des situations inattendues. Les centres qui devraient intervenir pour des soins de 3^e niveau (transplantations...) sont insuffisants, voire absents.

Au total, à une insuffisance quantitative dans les services d'urgences, s'ajoute l'absence de coordination centrale. De très nombreux hôpitaux et dispensaires offrent des services indépendants. Il n'y a pas d'assurance financière qui permettrait le transfert rapide et efficace des cas urgents. La main d'œuvre qualifiée est rare dans le domaine.

L'ORGANISATION GENERALE DES SERVICES D'URGENCES

En cas de maladie ou de blessure, le but des services d'urgences est de faire commencer l'intervention médicale le plus vite possible, de transférer le cas vers le centre approprié si possible, et ainsi de réduire au minimum les cas de décès et de handicaps dus aux situations d'urgence. Les urgences peuvent aussi agir à domicile dans le cas des patients qui ne peuvent se déplacer pour aller à l'hôpital. Le malade qui demande des secours par téléphone peut être redirigé selon ses besoins vers un Médecin d'urgence, une ambulance d'intervention rapide, une ambulance de transfert, un conseil téléphonique, une pharmacie de garde ou un hôpital.

Le médecin d'urgences :

Il est utile :

- dans les cas où il suffit d'envoyer un médecin sur place ;
- dans l'éventualité d'un retard de l'ambulance, pour commencer l'intervention médicale plus rapidement ;

- dans le cas où l'ambulance qui se trouve sur le lieu de l'incident demande un support médical ou technique.

Pour des malades chroniques pour qui il est déconseillé de se rendre trop souvent à l'hôpital, le médecin d'urgence peut intervenir. Cette intervention se fait sous le contrôle du centre de coordination.

Le véhicule de transport des malades

Il est utilisé dans le simple transport des malades qui ne nécessitent pas de soins d'urgence. Les rendez-vous sont organisés par le centre de coordination. En cas de besoin (épidémie, grand accident...), il peut aussi être utilisé comme véhicule de réanimation avec des médicaments, de l'équipement et du personnel supplémentaire.

Le véhicule de secourisme

Il est utilisé pour faire commencer les services hospitaliers sur le lieu de l'incident. Il peut fournir des soins de soutien vital avancé dans tous les cas de maladie ou de blessure graves. L'utilisation se fait sous le contrôle du centre de coordination. La responsabilité de décider de l'intervention médicale au cours du transfert appartient au médecin à bord.

L'ambulance des mers

Elle agit sous le contrôle du centre de coordination et conformément à la législation dans les villes et habitations situées près des lacs et bords de mer.

L'ambulance de l'air

Elle peut prendre la forme d'un avion ou d'un hélicoptère. Sous le contrôle du centre de coordination, elle agit conformément aux normes de l'aviation civile. Elle est utilisée pour emmener rapidement un médecin sur place, dans les situations d'urgence dans les zones rurales et les autoroutes, ainsi que pour les transferts de malades en état critique sur de longues distances.

L'ORGANISATION DES SERVICES D'URGENCE DANS LES HÔPITAUX

L'hôpital a des spécificités en termes d'équipement électrique, électronique, d'ingénierie de la construction. Durant la conception d'une unité d'urgences, les premières préoccupations doivent être : la localisation (dans l'immeuble central, indépendant...), la capacité d'accueil, les capacités d'extension physique et le budget d'équipement.

Malgré son apparente indépendance en raison de sa propre entrée et de sa location au rez-de-chaussée, l'unité d'urgence est en fait en coopération continue avec les autres unités de l'hôpital et les unités régionales. Les unités d'urgences sont un lieu de

passage plutôt qu'une destination finale, car elles reçoivent tous les patients sans faire de distinction entre les spécialités pour ensuite les rediriger vers les services concernés. C'est pourquoi dans sa conception l'unité doit être indépendante à l'extérieur mais en contact étroit et rapide avec les autres unités à l'intérieur de l'immeuble. La proximité des unités de radiologie conventionnelles avec les urgences est importante pour l'accès rapide aux radios par les médecins des urgences.

Cette approche est valable pour les unités de soins intensifs et les blocs opératoires. Les longs transferts entre différentes unités et surtout entre différents immeubles peuvent être nuisibles aux patients et doivent absolument être évités. En concevant les trajectoires que suivront les malades à l'intérieur de l'unité, il faut veiller à distinguer les zones pour les cas légers des zones réservées aux cas urgents. Une organisation circulaire est conseillée. L'hôpital doit avoir des entrées différentes pour les cas urgents, les malades ordinaires et le personnel. A l'entrée des urgences, il doit y avoir un équipement de réanimation primaire et des possibilités de communication rapide avec les autres unités de l'hôpital. A l'intérieur du service d'urgences, le centre de travail des infirmiers doit se trouver dans une position centrale et doit pouvoir atteindre tous les malades le plus facilement possible. Le cabinet du médecin doit également se trouver dans une zone centrale mais doit pouvoir permettre la confidentialité.

Le chiffre conseillé pour le nombre de lits pourvus pour l'observation est de 1 lit pour 2 000 personnes qui viennent aux urgences. Idéalement, ces lit doivent se trouver dans des chambres personnelles. Cependant, les contraintes financières font que des solutions plus souples sont adoptées. Des équipements mobiles montés sur des roulettes peuvent être très efficaces. Cependant, pour les patients mourants ou très agités, il est souhaitable d'avoir une chambre personnelle insonorisée. Toutes les arrivées aux urgences ainsi que les diagnostics et résultats issus des soins fournis doivent être informatisés.

Les urgences

1^e classe

Elles peuvent être organisées sous la forme d'unités dépendantes ou indépendantes de l'hôpital. Il faut y établir un système où l'intervention peut se faire en 1 minute pour les cas de choc ou de pré-choc, 5 minutes pour les autres cas et 20 minutes pour les examens approfondis.

☞ Structure physique : l'entrée des urgences doit être séparée, toujours ouverte et clairement indiquée. Les urgences doivent avoir un parking d'au moins trois places. Tout le service doit être adapté à une circulation en chaise roulante et autre matériel à roulettes.

L'accueil, le bureau des relations publiques et la sécurité doivent se trouver à l'entrée des urgences, près de l'entrée et de la salle d'attente. La salle d'attente doit inclure une cantine, des places assises suffisantes, des toilettes et un téléphone. Près de

l'entrée doivent se trouver des chaises roulantes et des civières qui doivent pouvoir être utilisés immédiatement mais ne doivent pas bloquer l'entrée. Les salles de consultation doivent être aménagées individuellement ou pour plusieurs personnes. Les petites interventions médicales ou chirurgicales doivent pouvoir commencer dans une salle séparée.

En plus de cela, il doit se trouver dans les urgences :

- des laboratoires de radiologie, biochimie, microbiologie, parasitologie et d'hématologie ;
- une banque de sang ;
- des salles de travail et de repos pour les médecins et les infirmières ;
- des salles de bains pour les patients ;
- des salles d'observation et de soins intensifs, un bloc opératoire d'urgence, une salle d'accouchement ;
- les archives, le dépôt, le dépôt réfrigérateur ;
- la pharmacie ;
- une cantine, des locaux séparés pour l'administration et la direction ;
- des locaux pour la centrale téléphonique ;
- un centre informatique, un service technique et une salle de chauffage.

L'accès des visiteurs doit être organisé de façon à ne pas gêner le service.

☞ Main d'œuvre : il faut profiter prioritairement du personnel qualifié (médecins, auxiliaires dans l'ambulance et les urgences...). De plus il faut employer des médecins spécialistes (chirurgien, anesthésiste...) et du personnel pour d'autres fonctions (nettoyage, nourriture, communication, transport, sécurité, relations publiques, technique, électrique, électronique, mécanique).

2^e classe :

Elle est créée au sein des hôpitaux et des polycliniques pour empêcher l'affluence inutile vers les urgences.

☞ Structure physique : tout le service doit être propice à la circulation des fauteuils roulants. Elle doit inclure :

- un accueil, une salle d'attente (avec suffisamment de places assises, des toilettes, un téléphone) ;
- un laboratoire d'urgences, une unité de radiologie (pour imagerie simple) ;
- des salles de travail et de repos pour les médecins et les infirmiers ;
- des salles de consultation, des salles d'intervention ;
- une salle d'observation.

Facultativement, elle peut inclure :

- un laboratoire d'urgences pouvant faire des tests simples de biochimie, microbiologie et d'hématologie ;
- des appareils d'imagerie simple ;
- des outils de consultation et de soins (semblables à ceux présents dans une ambulance) ;
- des outils de chirurgie légère ;
- un lit d'observation ;
- une section de soins dentaires.

☞ Main d'œuvre

Il est souhaitable qu'il s'y trouve des médecins spécialisés dans les soins d'urgence ou un médecin de famille ayant une formation en secourisme, un dentiste, des aides soignants, un technicien des services d'urgence et du personnel pour le nettoyage, le transport, etc.

Les phases possibles traversées par un patient dans les urgences sont les suivantes :

- entrée à l'hôpital ;
- appréciation de l'état du patient (réanimation, cas urgent) ;
- intervention d'urgence ⇒ hospitalisation dans le service ⇒ sortie de l'hôpital ;
- cas non urgent ⇒ consultation externe ;
- décès.

La planification

Le partage des responsabilités en termes de l'envoi d'une ambulance, le transfert d'un patient, etc. doit être organisé selon certaines règles. Pour que le système puisse suivre les progrès de la médecine, il faut organiser chaque année une commission de représentants des universités, de la bureaucratie et du secteur privé pour revoir les standards. Il faut définir, au sujet du financement, les méthodes de paiement (Etat, assurance, individu) et de l'encaissement (assurance, hôpital, ambulance).

La communication aux urgences

Il est inévitable que de nos jours, les urgences, dans une course continue contre le temps, se servent des possibilités de communication modernes. Dans ce but, il faut mettre en service un numéro court pour les appels au secours, des alarmes d'incendie dans les immeubles, des téléphones d'urgence sur les autoroutes, etc. La communication par téléphone portable entre les ambulanciers et le centre de coordination a une importance vitale pour le patient. Si un protocole de transferts entre hôpitaux est constitué, la communication du personnel qualifié sera facilitée et les transferts seront facilités.

En cas d'accidents graves qui auraient lieu dans ou près de l'hôpital, l'aide serait rapide et efficace. L'utilisation d'Internet a également permis de faciliter le partage de

l'information. Les firmes de médicaments, les institutions publiques, les ordres des médecins, les universités, etc. font des efforts pour développer un système peu cher et efficace. Ainsi le soutien dirigé de l'hôpital vers l'ambulance d'institutionnalisera de façon plus complète.

Le personnel

Actuellement, les urgences sont contrôlées par les spécialités d'anesthésie, de chirurgie traumatologique et de réanimation. Toutefois une spécialisation plus spécifique se développe. Des sections spécifiques sont en train d'être créées dans les facultés de médecine, des formations et des congrès sur le sujet sont de plus en plus nombreux. A l'avenir, dans les ambulances et les urgences de 1^e degré, ce sont des médecins spécialisés dans le domaine qui exerceront. On observe depuis longtemps dans ce domaine la spécialisation des aides-soignants. Dans certains pays, ce groupe remplace le médecin, et il est souhaitable que les conducteurs d'ambulance sachent se servir d'une partie du matériel médical qui s'y trouve.

Les responsabilités légales

Le droit de la personne à vivre en bonne santé a un encadrement légal. Pour cela, il faut respecter les conditions suivantes dans les interventions médicales :

- la personne qui va faire l'intervention doit avoir une autorisation légale pour exercer ;
- le patient doit être consentant ;
- les lois doivent être respectées, les règles et données médicales appliquées sans erreur ni omission.

Pour que le patient soit légalement consentant, les conditions suivantes doivent être respectées :

- le patient doit être parfaitement au courant de son état de santé et de l'intervention qu'il va subir ;
- il doit consentir à l'intervention sans être sous pression, de son plein gré ;
- il est souhaitable que le consentement soit attesté à l'écrit.

Si le patient n'est pas conscient, une autorisation écrite doit être demandée à une personne de sa famille. Si cela n'est pas possible dans une situation d'urgence, il faut établir un certificat.

En cas de danger vital, il y a obligation légale à envoyer une ambulance, de transporter le patient à l'hôpital, d'admettre le patient à l'hôpital et de l'inscrire dans le registre du protocole. Il faut enregistrer l'identité, le sexe, l'âge, l'état de santé général et l'identité de la personne qui l'a amené à l'hôpital. Si le patient, ou le cas échéant sa famille, ne consentent pas à donner ces informations, un rapport doit le préciser. Il est obligatoire de préciser sur tout document concernant l'état de santé du patient s'il y a ou non un danger vital.

Un patient en danger vital doit absolument être hospitalisé ; sa non-prise en charge pour des raisons de places ou autre entraîne la mise en cause de la responsabilité légale de l'hôpital. L'état du patient admis doit être examiné avec des tests cliniques et laboratoires, et s'il n'y a pas assez de place et si des examens plus approfondis sont nécessaires, la stabilisation doit être assurée, le contact doit être pris avec l'établissement auquel il va être transféré, mais tous les soins doivent être fournis jusqu'à la fin du transfert. Les hôpitaux privés ne peuvent pas refuser des soins d'urgence à un malade sous prétexte qu'il n'a pas d'argent, mais ils peuvent le transférer en prenant les précautions nécessaires.

Conformément à l'article 530 du Code Pénal turc, un médecin ou infirmier qui décèle un signe d'acte criminel commis sur un patient doit le rapporter aux autorités concernées. Par exemple, des incidents comme une blessure au poignard, au revolver, un viol ou un empoisonnement doivent être transmis au procureur de la République.

S'il est établi qu'un patient est décédé, si l'examen physique ne permet pas de déterminer la raison du décès, et s'il y a un doute sur l'implication d'un facteur ou d'une personne extérieure, le décès doit être considéré comme suspect et rapporté aux autorités. Si un tel cas a été confié à un hôpital et que l'hôpital n'a pas procédé à un transfert, l'équipe d'ambulanciers doit faire une déposition à la police qui opère pour le procureur de la République ou aux gendarmes.

Si le patient est décédé lorsque les secours arrivent sur place le corps doit être transporté à la morgue. Si les proches du patient ne sont pas consentants et s'il n'y a pas de circonstances suspectes, ce transfert n'est pas obligatoire.

Si les procédures légales concernant la personne qu'il faut notifier vont nuire à sa santé ou mettre sa vie en danger, la notification peut être repoussée ou annulée. Cela n'est cependant pas possible pour les maladies dont la notification est obligatoire.

Les cas particuliers à enregistrer

Les cas suivants doivent être enregistrés :

- les cas juridiques ;
- les maladies dont la dénonciation est obligatoire ;
- le refus par le malade ou ses proches d'un soin ou d'un transfert ;
- les cas qui ne nécessitent pas un transfert à l'hôpital ;
- les décès ;
- les catastrophes naturelles ;
- les autres cas hors du commun.

Doivent être également enregistrés les cas dont la notification juridique est obligatoire :

- les blessures accidentelles ;
- les blessures et maladies provoquées par un acte délibéré ;

- toutes les intoxications ;
- les tentatives de suicide ;
- les patients inconscients et dont l'identité est indéterminée.

Les cas hors du commun

☞ A l'intérieur de l'hôpital : il faut préparer des plans d'action contre les incendies, inondations, sabotages, etc. L'intervention dans les situations extraordinaires est rendue difficile par les dangers de contacts biologiques, chimiques, électriques et radioactifs qui émanent des appareils utilisés.

☞ Dans les environs de l'hôpital : il faut prévoir un plan d'action pour affronter les cas comme les accidents d'avion, les épidémies et les intoxications collectives. Dans ces situations, les précautions doivent se focaliser sur la sécurité de l'immeuble et les plans d'alarme.

☞ Les incendies : l'incendie est une branche de spécialisation dans les universités techniques. Il est cependant intéressant de jeter un coup d'œil aux circonstances concrètes. Si une allumette tombe sur un canapé en mousse, si les portes et fenêtres sont fermées, la température dans la chambre s'élève à 300 degrés en 2 minutes. Si les portes et fenêtres sont ouvertes, l'incendie se propage aux autres pièces en moins d'une minute, à une vitesse de 70 km/h. Durant un incendie, les cages d'escaliers ou d'ascenseurs jouent le rôle d'une cheminée. Il devient donc impossible de respirer dans ces zones. Il est de toute façon très dangereux d'utiliser l'ascenseur car on peut à tout moment s'attendre à une coupure d'électricité. C'est pourquoi si l'on remarque l'incendie plus de 2 minutes après son début, il faut fermer les portes et fenêtres de la pièce et aller près d'une fenêtre pour attendre de l'aide. Les extincteurs au CO₂ ou à la poussière sèche provoquent des problèmes respiratoires, et ceux à la mousse et à l'eau causent des dysfonctionnements dans les appareils médicaux.

☞ Les cas extraordinaires autour de l'hôpital : Dans tous les accidents qui impliquent moins de cinquante blessés, la situation se déroule de la même façon ; ceux qui mettent en cause plus de cinquante blessés sont des situations extraordinaires. Si un tel cas (accident d'avion, explosion d'une bombe, intoxication...) se produit près d'un hôpital, beaucoup de patients arriveront d'un coup. Une équipe de réanimation doit être prête à intervenir en une heure sur 12 blessés graves ou 24 blessés légers ; l'hôpital doit être préparé à cela. La façon dont la première équipe de secours qui arrive sur place rapporte la situation est très importante. Elle doit prendre en compte quatre facteurs :

- le type et l'ampleur de l'incident ;
- le nombre de victimes ;
- le lieu et l'heure ;
- les ressources disponibles.

Les équipes sur place sont chargées des registres nécessaires. Il faut inscrire les noms, adresses, dates de naissance et sexe des victimes, et si cela est impossible, le

lieu où ils ont été trouvés. Puis il faut inscrire les interventions faites, les médicaments utilisés et l'équipe qui a ramené le patient.

Des propositions pour les services hospitaliers lors des catastrophes

Il est fortement conseillé que chaque hôpital ait un plan d'action en cas de catastrophe. Ce plan doit inclure les points suivants :

- la sûreté des canaux d'information doit être assurée ;
- les noms, adresses et numéros de téléphone de tout le personnel médical, auxiliaire, administratif et technique doivent être à disposition ;
- les zones qui seront utilisées en cas de catastrophe doivent être déterminées ;
- le centre administratif, les salles d'intervention, les salles d'attente doivent être clairement indiqués ;
- les lieux de repos des personnes qui doivent intervenir en cas de catastrophe doivent être déterminés.

Les précautions suivantes peuvent être nécessaires selon les priorités :

- donner l'alarme selon les ordres du chef de clinique, du médecin en chef ou de ses auxiliaires
- les interventions routinières doivent être interrompues, les polycliniques doivent être vidées
- les visiteurs doivent immédiatement être éloignés ; les malades couchés doivent rester dans leur chambre.
- les entrées et sorties pour les véhicules doivent être évacuées et indiquées par des signalements clairs.

S'agissant de l'arrivée des blessés :

- les blessés graves qui nécessitent une intervention d'urgence doivent être conduits au bloc opératoire ;
- tous les autres blessés doivent passer par l'accueil pour le tri ;
- les lits doivent être préparés. Le service d'observation doit être vidé autant que possible, les patients dont l'état le permet doivent être évacués ;
- les salles supplémentaires comme les salles de sport, les cantines peuvent être utilisées pour y mettre des lits ;
- les stocks doivent être vérifiés et complétés ;
- la zone de tri et l'accueil des malades doivent être organisés à l'entrée. Il faut y apporter des tables d'auscultation des polycliniques ainsi que des civières ;
- les salles d'attente doivent être positionnées près de l'aire de tri et doit être indiquée avec des panneaux, et contenir des places assises ;
- les lieux d'enregistrement et de documentation doit être déterminés ;
- des cartes de patients avec des numéros de protocole doivent être prêtes ;
- les chaises roulantes doivent rester au rez-de-chaussée ;
- la cuisine doit servir des boissons chaudes ;

- des salles de repos pour le personnel qualifié doivent être préparées. Elles peuvent se situer près de la zone de tri pour le chirurgien ; dans la chambre de choc pour l'anesthésiste ; aux urgences ou dans la polyclinique pour les assistants chirurgiens ; dans les salles administratives pour le personnel de la direction ;
- les patients admis doivent être répartis selon leurs cas suite au tri ;
- les patients en état léger mais qui doivent rester sous observation peuvent être transférés aux salles de sport ou à la cantine ;
- les patients qui nécessitent des interventions légères iront en polyclinique ;
- les patients en état critique doivent rester dans les salles les plus calmes ;
- les cas qui nécessitent des soins urgents doivent aller aux urgences ou aux soins intensifs.

Ce modèle peut varier selon les spécificités structurelles de chaque hôpital.

Annexe 4. Propositions tirées du voyage d'étude en Turquie de Robert Holcman

THEMES		SITUATION ACTUELLE	PROPOSITIONS
ORGANISATION HOSPITALIERE	Cohérence de l'offre hospitalière	Diversité de l'offre hospitalière compensée par l'unification de la protection sociale.	Le maintien d'une couverture sociale unifiée est le garant d'un niveau minimal d'accès aux soins les plus divers.
	Cohérence de la couverture sociale		
	Direction des hôpitaux	Proposition de création d'une direction médicale dans les hôpitaux publics et/ou direction des hôpitaux confiée à un médecin.	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien d'un administratif à la tête des hôpitaux. • Introduction d'un représentant du corps médical dans les équipes de direction.
	Maillage des quartiers	Non	Action volontariste initiée par les hôpitaux, en coordination avec les structures locales de soins et des associations, pour aller au devant des populations à risque de « non-soins ».
	Mobilité des soins hospitaliers	Marginale en France.	<ul style="list-style-type: none"> • Développement d'unités de mobiles de soins hospitaliers. • Coordination de leur action avec le tissu associatif local.
	Intégration des niveaux de soins	Parcellaire et ciblée (hépatite C, par exemple).	Coordination de la prise en charge hospitalière avec les autres niveaux de soins du bassin de vie.
	« Triage » aux urgences	Pour l'instant confié à l'infirmière d'accueil et d'orientation (IAO).	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l'IAO par un agent administratif pour l'ouverture des droits sociaux et un personnel d'action sociale chargé de mobiliser les moyens de l'hôpital (assistantes sociale, traducteurs...) et, par le biais d'une formation spécifique reçue, nouer le dialogue avec patients et/ou familles, et ce en accompagnement du travail médical. • Eventuellement, recrutement de personnels spécialisés : éthomédecins, sociologues formés aux métiers de la santé, anthropologues de la santé... • Mutualisation entre plusieurs hôpitaux des personnels spécialisés ainsi recrutés.
ELEMENTS CULTURELS	Explication des symptômes et expression de la souffrance	Brouillage des symptômes et/ou exagération des manifestations de l'affection.	
Formation des personnels	Pas de formation systématique des personnels à l'appréhension d'autres cultures.		
	Incorporation de nouveaux métiers	Expérimentale dans certaines structures de soins.	

Source : Tableau réalisé par l'auteur.