

# ENQUÊTE URGENCES

mardi 13 juin 2023

## Questions/réponses professionnels des urgences

Sur quel type de services d'urgences porte cette enquête ?.....	1
Qu'est-ce qu'un point d'accueil des urgences ? .....	1
Quels sont les rôles des référents ? Qui doit-on choisir ? .....	1
La présence des référents est-elle nécessaire tout au long des 24h de l'enquête ? .....	2
Vous souhaitez avoir plus d'informations sur le protocole de l'enquête ? .....	2
Comment est définie l'enveloppe budgétaire permettant aux établissements de compenser cette charge ?.....	3
Qu'est-ce que la « plateforme de saisie » des questionnaires ?.....	3
Quelle réglementation encadre cette enquête (caractère d'intérêt général, secret statistique, RGPD) ? .....	3

### **Sur quel type de services d'urgences porte cette enquête ?**

L'enquête porte sur tous les **structures des urgences autorisées, générales et pédiatriques uniquement**, sur l'ensemble du territoire (France métropolitaine métropole et DROM). Seuls les services relevant d'autorisations de médecine d'urgences générales ou pédiatriques sont concernés. Les « urgences spécialisées » (SOS mains, urgences dentaires, ophtalmologiques ou gynécologiques, etc.) ne sont pas dans le champ de l'enquête.

### **Qu'est-ce qu'un point d'accueil des urgences ?**

Un point d'accueil est une **entrée matérielle des patients et un lieu de prise en charge**, bien délimités, avec une zone de tri spécifique.

*Exemple : Si les urgences d'un établissement géographique disposent à la fois d'une entrée « adultes » et d'une entrée « enfants », avec pour chacune un point de tri dédié et des box séparés physiquement, il sera décompté 2 « points d'accueil des urgences », indépendamment des autorisations de soins détenues (une seule autorisation d'urgences générales ou deux autorisations, générale et pédiatrique).*

### **Quels sont les rôles des référents ? Qui doit-on choisir ?**

Le référent « **Patient** » assurera la préparation et la coordination de la collecte. Il recevra le matériel de collecte : questionnaires papier, affiches, consignes. C'est à lui que seront adressés, par courrier postal, l'identifiant et le mot de passe pour se connecter à la plateforme de saisie des questionnaires « Patient ».

Il recevra les informations de la DREES tout au long de la préparation et après l'enquête. Les établissements peuvent indiquer deux référents « Patient », mais il faut désigner un référent principal, à qui adresser par voie postale le matériel de collecte et les identifiants de connexion au site de saisie.

Il est préférable que le référent principal soit un médecin urgentiste. Toutefois, lors des tests, certains référents étaient des personnels non médicaux des urgences, comme par exemple des cadres de santé. Cette possibilité existe. Dans tous les cas, le référent « Patient » doit être en mesure d'impliquer tous les personnels des urgences pour l'enquête : médecins, personnels soignants et personnels administratifs.

Le référent « **Structure** » sera responsable de remplir le questionnaire « Structure ». Il est très probable qu'une seule personne ne pourra pas répondre à toutes les questions, qui concernent à la fois les ressources humaines et l'équipement/organisation du point d'accueil des urgences. Le référent « Structure » peut être une personne des ressources humaines par exemple, mais il devra consulter le chef de service des urgences pour toutes les questions concernant l'organisation des urgences et le comptage des patients et personnels le jour de l'enquête (informations à collecter le 13 juin). C'est lui qui recevra, par courrier postal, l'identifiant et le mot de passe pour se connecter à la plateforme de saisie du questionnaire « Structure ».

Le référent pour la **convention d'indemnisation**, désigné par l'établissement de santé, sera contacté par la société IPSOS pour l'établissement de cette convention visant à prendre en charge les coûts de la saisie des questionnaires, qui reposent sur les établissements répondants.

### ***La présence des référents est-elle nécessaire tout au long des 24h de l'enquête ?***

Non, le référent « Patient » n'est pas forcément présent tout au long des 24h que dure la collecte. Il s'assurera que les consignes pour faire la collecte en son absence sont bien connues des personnels qui rempliront les questionnaires sur les créneaux où il sera absent. **Il est préférable qu'il soit présent pour le démarrage de la collecte, le 13 juin à 8h, et pendant les premières heures.**

Le référent « Structure » n'est pas non plus dans l'obligation d'être présent tout au long des 24h. Là aussi, sa présence est souhaitable pour le démarrage de la collecte, le 13 juin à 8h, notamment pour s'assurer de la réalisation du décompte des personnels et patients présents à cet horaire (premiers items du questionnaire « Structure »).

### ***Vous souhaitez avoir plus d'informations sur le protocole de l'enquête ?***

Chaque établissement peut s'organiser d'une façon différente, qui sera adaptée à son/ses point(s) d'accueil. Pour vous aider dans votre organisation, quelques éléments synthétiques sur le protocole, en 3 temps :

#### **➤ Organisation en amont de l'enquête**

La présence de personnels supplémentaires le jour de la collecte et leur nombre dépendent de l'affluence attendue du point d'accueil, de son organisation et de son environnement. Selon les cas, ce peut être du personnel appartenant au service d'urgences ou bien de personnel extérieur au service : attachés de recherche clinique, externes, élèves stagiaires. **Le personnel en renfort pour le jour de l'enquête permettra de poser aux patients les questions du début du questionnaire « Patient »** : présence d'un accompagnant, mode d'arrivée aux urgences, démarches entreprises avant de venir, etc.

*À noter : les tests du questionnaire (réalisés en octobre 2022) ont montré que les personnels en renfort ne peuvent prendre en charge à eux-seuls la collecte de l'intégralité des informations demandées dans le questionnaire « Patient », surtout dans les gros services. Même avec plusieurs personnes en renfort, il est nécessaire que tous les personnels « habituels » en poste participent au renseignement des questionnaires, chacun à un moment de la prise en charge et du questionnaire.*

Les étapes préparatoires consistent notamment à :

- Communiquer auprès de tous les personnels des urgences pour informer de la tenue de l'enquête et de ses objectifs ;
- Dès réception du matériel, disposer l'affiche dans les espaces réservés aux personnels des urgences ;
- Au moins une semaine en avance, faire prendre connaissance du questionnaire « Patient » à tous les personnels des urgences pour qu'ils se familiarisent avec l'organisation des questions et des items de réponse ;
- La veille ou le jour même, disposer les affiches dans les espaces patients (salles d'attente, couloirs) ;
- Commencer à remplir le questionnaire « Structure », si besoin avec l'aide du service administratif (sauf le début, à remplir le jour de l'enquête).

➤ **Le jour de l'enquête**

- À partir du mardi 13 juin à 8h et jusqu'au 14 juin à 8h, renseigner un questionnaire « Patient » pour chaque patient qui se présente aux urgences. **Le questionnaire papier doit suivre le patient au fur et à mesure de sa prise en charge.** Poser au patient ou à l'accompagnant toutes les questions du début du questionnaire, qui nécessitent ses réponses.

*À noter : les tests ont montré qu'il n'est pas toujours possible que le questionnaire suive le patient, notamment dans les gros services. Dans tous les cas, pour certaines questions sur la prise en charge qui n'auraient pas pu être remplies au cours du passage, les renseigner à l'aide du dossier du patient (logiciel du service).*

- Mettre des « flyers » à disposition des patients, à l'accueil du service des urgences et dans tous les espaces où il est possible de les disposer. Les remettre en main propre lorsque c'est possible ;
- Dès 8h, renseigner le début du questionnaire « Structure » : tableau de pointage des patients et personnels à différentes heures du jour de l'enquête : 8h, 18h, 22h et 8h le lendemain ;
- Commencer à saisir les questionnaires « Patient » et le questionnaire « Structure » sur le site de collecte dès que possible ;

➤ **Les jours qui suivent**

- Achever la saisie des questionnaires sur le site de saisie mis à disposition par la DREES ;
- Vous aurez jusqu'au 30 juin pour saisir l'ensemble des questionnaires « Patient » et le questionnaire « Structure », sur le site de collecte prévu à cet effet.

***Comment est définie l'enveloppe budgétaire permettant aux établissements de compenser cette charge ?***

Les montants attribués sont fonction du nombre de passages moyen de chaque structure des urgences, et sont soumis à la condition d'avoir saisi plus de 95% des questionnaires « Patients », après signature d'une convention qu'Ipsos enverra au référent de la convention dans le courant du mois d'avril 2023. Ces montants correspondent uniquement à la charge de saisie des questionnaires et ne couvrent pas tous les frais liés à la collecte des questionnaires.

***Qu'est-ce que la « plateforme de saisie » des questionnaires ?***

La DREES met à la disposition des services d'urgence une plateforme internet sécurisée pour la saisie des questionnaires « Patient » et du questionnaire « Structure ». Une brochure explicative sera fournie aux référents « Patient » et « Structure », en même temps que les questionnaires et que le matériel d'enquête. Chacun d'eux recevra un identifiant et un mot de passe pour accéder au site. Ces identifiants pourront être partagés avec d'autres personnels que le seul référent, pour répartir la charge de saisie. Mais la saisie devra être effectuée sous la responsabilité du référent « Patient » et du référent « Structure ».

Des contrôles de cohérence et des alertes peuvent apparaître au fur et à mesure de la saisie, mais également en fin de saisie d'un questionnaire, ce qui permet de repérer et corriger directement les anomalies à tout moment du processus de saisie. Une fois les questionnaires saisis et contrôlés, une dernière étape permet de valider l'ensemble de la saisie.

***Quelle réglementation encadre cette enquête (caractère d'intérêt général, secret statistique, RGPD) ?***

**L'enquête Urgences 2023 a obtenu le label d'intérêt général et de qualité statistique, à caractère obligatoire.** Ce label a été attribué au volet « Patient », par l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique (Cnis) et en application de la loi n°1-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques (visa n° 2023X068SA, arrêté en date du 20 février 2023).

Référence à consulter :

- [Urgences 2023 \(Enquête\) \(2023X068SA\) - CNIS](#)
- <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047225944>.

Le visa accordé par le Cnis signifie d'une part que l'enquête est complémentaire aux données existantes sur les services d'urgences : statistique annuelle des établissements de santé (SAE), résumés de passages aux urgences (RPU), données du programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI). Il signifie d'autre part qu'elle est jugée conforme aux critères de qualité de la statistique publique.

**Les réponses au questionnaire « Patient » sont protégées par le secret statistique.** La DREES est responsable de ce traitement fondé sur la mission d'intérêt public qu'elle poursuit dans ses traitements à finalité statistique et de recherche scientifique en matière sanitaire et sociale. Les données collectées seront conservées pendant 20 ans, puis archivées aux Archives nationales au-delà de cette durée. À tout moment, leur usage et leur réutilisation seront strictement contrôlés et consacrés à l'élaboration de statistiques ou à des travaux de recherche scientifique.

**Le questionnaire « Patient » est couvert par le RGPD,** pour protéger les informations personnelles sensibles qu'il vise à collecter. En particulier, les personnes enquêtées peuvent exercer un droit d'accès à leurs données, de rectification de leurs données, ou de limitation de leur traitement pendant la période de conservation des données d'identification (date de naissance, sexe, code postal du lieu de vie). La DREES assure la publicité de ces droits, le jour de la collecte mais aussi dès maintenant sur la page de son site internet dédiée à l'enquête Urgences 2023.