

**Demande d'explications de Mme Dominique Tilmans à la vice-première ministre et ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur «la saturation de la ligne d'appel du numéro 112 en province de Luxembourg» (no 5-2465)**

Mme Dominique Tilmans (MR). – Madame la ministre, j'ai appris la très bonne nouvelle de cette nuit. Je sais que vous souteniez vigoureusement ce dossier et je vous en remercie encore.

Mme Laurette Onkelinx, vice-première ministre et ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, chargée de Beliris et des Institutions culturelles fédérales. – Je suis très satisfaite d'avoir obtenu cette mesure lors des discussions sur le contrôle budgétaire.

Mme Dominique Tilmans (MR). – Je souhaite vous parler des répercussions des appels au 1733 sur la centrale d'appel 112.

Les sept postes de garde reçoivent plus ou moins 1 000 appels de patients par week-end. Cela démontre le succès de votre politique, puisque vous avez vous-même voulu l'instauration de ces postes de garde qui constituent une solution face à la diminution du nombre de médecins généralistes et pas seulement dans nos campagnes.

Le 1733 reçoit 70 à 80 appels à l'heure, entre 9 et 21 heures. Les cinq préposés de ce service ne sont pas en mesure de faire face à la demande. Il leur est également impossible d'utiliser les algorithmes, sous peine de diminuer encore leur disponibilité.

Quatre points doivent être soulignés.

Le nombre de lignes est insuffisant. Le 1733 sature l'appel 112 et mobilise tous les préposés.

Le logiciel médical n'est plus à la hauteur de l'évolution technologique.

La centrale d'appel 112, datant de 20 à 25 ans, est dépassée et devrait être déplacée.

Le personnel est en nombre insuffisant.

Aujourd'hui, les médecins sont obligés de faire campagne auprès de leurs patients pour que ceux-ci reportent leurs appels non urgents lorsque le 1733 est saturé. Malheureusement, de nombreux patients appellent alors le 112, ce qui sature celui-ci.

J'ignore si les moyens nouvellement dégagés serviront à augmenter le nombre de préposés, à modifier le logiciel ou la centrale. Je suppose que vous nous l'expliquerez, madame la ministre.

Par ailleurs, nous avons appris qu'un groupe de travail médico-mutualiste s'attache à la standardisation du financement des postes de garde. Les médecins sont très inquiets car ils voient ces financements se réduire. Les Luxembourgeois tiennent à attirer l'attention sur le danger de mesures linéaires, notamment en ce qui concerne les chauffeurs. La différence est grande suivant que les médecins doivent parcourir cinq à dix kilomètres ou jusqu'à soixante kilomètres, d'un patient à l'autre. La limitation des chauffeurs serait vraiment problématique.

Mme Laurette Onkelinx, vice-première ministre et ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, chargée de Beliris et des Institutions culturelles fédérales. – Le 1733 était une bonne initiative, qui aide réellement les médecins généralistes. Au Luxembourg, il a d'ailleurs dépassé toutes les attentes, d'autant que les cercles des médecins ont décidé qu'ils n'assuraient plus de gardes téléphoniques. Le 1733 y assume donc un travail très important, mais le Luxembourg est une région particulière où il convient de soutenir les médecins.

Par ailleurs, je ne suis pas certaine que la proposition que vous évoquez soit réalisable. En effet, s'il est toujours possible de tirer de nouvelles lignes, on ne peut les coupler avec la technologie de gestion des appels et de dispatching du centre 112. En effet, la technologie de ce centre est ancienne et ne permet plus d'extension. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles le centre 112 va migrer dans un an ou deux au maximum vers un centre intégré utilisant la technologie Astrid.

Dans l'intervalle, mon administration a donné les instructions au centre 112 pour que l'organisation du travail soit adaptée de manière telle qu'aucun appel 112 ne soit perdu.

Par ailleurs, mon administration recherche activement des solutions avec les cercles des médecins généralistes pour éviter les appels inutiles, et notamment pour faire en sorte que les appels qui n'ont pour but que de prendre rendez-vous au poste de garde soient gérés hors du flux du centre 112.

Enfin, je déposerai prochainement des projets de textes qui vont réorganiser, je l'espère, la continuité des soins et qui vont créer un système d'appels unifiés pour la médecine générale.

Nous avons obtenu cette nuit des moyens pour recruter huit équivalents temps plein qui permettront au centre de gérer tous ces appels et d'être pleinement opérationnel.

Mme Dominique Tilmans (MR). – Je vous remercie pour ces bonnes nouvelles. Nous sommes effectivement quelque peu dépassés par le succès de ce numéro au Luxembourg mais je vous félicite d'avoir déjà pris des mesures pour remédier au problème.

Il faut néanmoins tenir ce problème à l'œil car les médecins sont obligés de dire à leurs patients de retéléphoner plus tard étant donné que le centre est saturé.

En ce qui concerne le financement des postes de garde dans la province du Luxembourg, il faudrait tenir compte du fait que la réduction du nombre de chauffeurs pourrait y être préjudiciable, car il faut parfois parcourir soixante kilomètres entre deux patients.