

Concertation sur le projet de Nouvel hôpital de Tarbes-Lourdes
**Synthèse du forum à la Résidence autonomie
Cité des Roses à Tarbes**

Quelle qualité de services à l'hôpital ?

Jeudi 23 mai 2024



Trente-six personnes ont assisté au forum qui s'est tenu le 23 mai 2024 à la Résidence autonomie Cité des Roses à Tarbes dans le cadre de la concertation sur le projet de Nouvel hôpital de Tarbes-Lourdes. Il s'agissait majoritairement de résidents de la Cité des Roses, accompagnés de quelques membres de leur famille.

La réunion s'est déroulée en présence de Monsieur Gilles FAURE, garant de la concertation, ainsi que d'Hervé GABASTOU, directeur adjoint du Centre hospitalier, et de Karine GUESDON, directrice de la filière gériatrique du Centre hospitalier.

La réunion a été introduite par Madame Véronique DUTREY, adjointe au maire de Tarbes déléguée à la Santé, à la Petite Enfance et à la Résidence autonomie. Mme DUTREY a remercié les résidents et les membres de leur famille pour leur présence. Elle a également remercié les représentants de l'hôpital pour être venus à leur rencontre. Enfin, elle a souligné la nécessité de prendre en compte les attentes des participants. Stéphane RIGOT, directeur de la structure, a également pris part aux échanges.

Rappel du projet

Après un rappel du cadre de la concertation, Hervé GABASTOU, directeur adjoint du Centre hospitalier, a rappelé les enjeux nationaux à prendre en compte pour l'élaboration du projet tels que le développement de l'ambulatoire, les difficultés à attirer le personnel de soin et à le fidéliser, ou encore les avancées de la technologie.

Il a ensuite dressé la situation actuelle du Centre hospitalier qui intègre deux hôpitaux distants de seulement 25 km avec des activités en doublon, des locaux vieillissants, des difficultés financières avec des coûts élevés pour la maintenance, et une inadaptation aux évolutions de la santé. Compte tenu de ces éléments, le Centre hospitalier a la volonté de doter le territoire d'un nouvel hôpital performant, support du groupement hospitalier de territoire (GHT).

Les quatre scénarios étudiés par le Centre hospitalier ont été présentés aux participants :

Maintien des sites actuels	Réhabilitation de l'hôpital de Tarbes, mise aux normes sismiques de l'hôpital de Lourdes
Pas de changement majeur Maintien des hôpitaux en fonctionnement, avec des travaux importants Investissement limité	Travaux majeurs sur les 2 sites (durée : 10 ans) Remise aux normes Conservation de l'organisation actuelle Investissement élevé
Regroupement des établissements sur le site de la Gespe	Construction d'un nouvel hôpital à Lanne
Extension du site de Tarbes Réorganisation du site sur une durée de 11 ans Fermeture de l'hôpital de Lourdes Investissement élevé	Construction d'un hôpital neuf à mi-chemin entre Tarbes et Lourdes (durée : 3 ans) Optimisation du parcours de soin Regroupement des activités Fermeture des 2 hôpitaux actuels, création de lits de gériatrie à L'Ayguerote et Labastide

Les services aux patients

Avant les échanges avec les participants au forum sur la qualité des services à l'hôpital, quatre grandes catégories de services aux patients ont été définies :

- **le confort** (chambres, lits, repas, cadre) ;
- **les équipements annexes** (lieux de vie, conciergerie services aux proches) ;
- **l'admission** (prise de rendez-vous, accueil, orientation des patients) ;
- **le suivi des patients** (suivi dans l'hôpital, dossier du patient, lien avec les médecins et les services sociaux).

Les représentants du Centre hospitalier ont présenté ce que le projet prévoit à ce stade dans chacune de ces catégories de services :

- Pour le confort : la généralisation des chambres individuelles (contre un tiers seulement aujourd'hui), une aide au levage des patients (par l'installation de rails plafonniers), le Wi-fi dans les chambres et une vue sur les Pyrénées ;
- Pour l'admission : la possibilité d'une prise de rendez-vous et d'une préadmission en ligne, l'installation de bornes numériques, un accueil spacieux et lumineux dans le « boulevard des consultations », la différenciation des flux et une signalétique adaptée ;
- Pour les équipements annexes : l'installation d'une conciergerie, de parkings dédiés aux affections chroniques, d'espaces collectifs dans chaque service pour éviter l'isolement des patients ;
- Pour le suivi des patients : la mise en place d'un dossier médical partagé, d'un système de télésurveillance et de la téléconsultation/téléexpertise.

Échanges avec les participants : quelle qualité de services à l'hôpital ?

o Admission

L'admission constitue pour les participants le principal point d'attention. Plusieurs types de dysfonctionnements ont fait l'objet de témoignages : temps d'attente trop élevé, difficulté à prendre rendez-vous en ligne, mélange des flux de patients.

Pour certains, ces situations (temps d'attente, signalétique) compliquent la venue des personnes âgées à l'hôpital qui préfèrent dès lors être accompagnées. Une résidente a suggéré que la prise de rendez-vous et l'admission soient davantage informatisées afin de mieux anticiper les visites et de réduire le temps d'attente à l'hôpital, tout en gardant des solutions pour les personnes n'ayant pas accès aux outils numériques. Le Centre hospitalier a précisé que la prise de rendez-vous était déjà largement effectuée via *Doctolib* et qu'il était bien prévu

que les préadmissions soient informatisées pour tous ceux qui le peuvent. Une résidente atteinte de troubles de la mémoire a demandé si les rendez-vous feraient l'objet d'un rappel pour ne pas les oublier. Le Centre hospitalier a précisé que c'était déjà le cas via Doctolib, et que les séjours en ambulatoire faisaient l'objet d'un appel téléphonique par l'hôpital la veille et le lendemain.

Le Maître d'ouvrage a présenté d'autres solutions envisagées dans le projet de nouvel hôpital : des parkings différenciés selon les services avec une orientation directe vers le bon service, et la présence d'une infirmière d'accueil.

Mme DUTREY, adjointe au maire de Tarbes, a demandé si des unités de soins non programmés étaient prévues afin de réduire le temps d'attente aux urgences. Le Centre hospitalier a répondu qu'une de ces unités allait voir le jour à Lourdes l'année prochaine, et que des relais de proximité étaient nécessaires pour maîtriser le flux de patients aux urgences.

- **Confort**

Les mesures présentées par le CHTL ont reçu l'aval des participants au forum, qui n'ont pas formulé de demandes complémentaires.

- **Suivi des patients**

Globalement, le suivi des patients tel qu'il est pratiqué actuellement apparaît satisfaisant, avec de bonnes transmissions des dossiers vers les médecins de ville. Les participants ont souligné l'attention des personnels dans les établissements actuels.

Toutefois, des dysfonctionnements ont été décrits : patients laissés seuls à l'hôpital après les soins sans signalement immédiat à la famille ou au contraire patiente renvoyée à la Résidence alors que son état ne lui permettait pas un fonctionnement autonome.

- **Équipements annexes / accessibilité**

La proximité du site de la Gespe avec la zone urbaine tarbaise est considérée comme un avantage par certains participants, dont certains utilisent les bus de ville comme moyen de transport. Selon eux, la localisation potentielle du futur hôpital à Lanne doit être conditionnée à la mise en place de moyens de transport adaptés à tous les publics. Son accès ne doit donc pas être réservé aux véhicules individuels. Le Centre hospitalier a indiqué que l'agglomération envisageait de renforcer la cadence de la ligne de bus Tarbes-Lourdes, et que l'expression de ce besoin pendant la concertation en confirmait l'opportunité. Le futur arrêt de bus sera situé au plus proche de l'accueil de l'hôpital.

Un participant a interrogé le Maître d'ouvrage sur les capacités actuelle et future des parkings : elle est aujourd'hui de 900 places, et le projet de Lanne en comporterait 1050.