

## **REGULATION D'ACCES AUX URGENCES EN LOIRE ATLANTIQUE : les usagers de la santé restent vigilants**

Pendant deux périodes de 3 mois, une nouvelle organisation de l'accès aux services d'urgences hospitalières a pu être testée en Loire-Atlantique la nuit, en vue d'une régulation pérenne sur 3 ans.

France Assos Santé Pays de la Loire, qui a participé aux réunions de concertation organisées par l'Agence Régionale de Santé, ne s'est pas opposée à cette nouvelle organisation tout en pointant des besoins persistants, notamment en matière d'information des usagers, et appelle à agir sur d'autres leviers pour améliorer significativement le fonctionnement des services d'urgences.

**Quelles modalités pour l'utilisateur en période de régulation (20H/8H) ?**

En période de régulation d'accès, en cas de besoins urgents, l'utilisateur doit tout d'abord appeler le centre 15 pour qu'un médecin régulateur évalue son besoin de soins. En fonction de l'évaluation, le médecin régulateur prodigue un conseil médical avec éventuellement une prescription ou oriente l'utilisateur vers la médecine de ville ou vers les services d'urgence.

Les usagers qui se présentent directement aux urgences peuvent utiliser un téléphone direct avec le centre 15 pour être mis en relation avec un médecin urgentiste.

L'accès direct aux services d'urgence en période de régulation est possible en cas d'urgence vitale, sur adressage d'un médecin, d'un dentiste, d'une sage-femme, et pour certaines catégories de patients (nourrissons, santé mentale, barrière de la langue...)

Au cours des réunions de concertation, une évaluation a été présentée sur les 6 mois de mise en œuvre de cette régulation.

**Pour FAS PDL, les principaux enseignements de cette phase temporaire à tirer sont :**

- *Les conditions de la mise en œuvre de la réorientation la nuit à partir des services d'urgences apparaissent fonctionner correctement, de même que les règles d'admission directe aux urgences (sans avoir à appeler le centre 15 pour certains patients)*
- *Sur le fonctionnement du centre 15, si les temps du premier décroché apparaissent corrects (13 secondes en moyenne), un point de vigilance est à souligner sur les*

**Union régionale des associations agréées d'utilisateurs du système de santé**

Contact de la délégation : [paysdelaloire@france-assos-sante.org](mailto:paysdelaloire@france-assos-sante.org) • Tél. : 02.40.75.23.65 •



décrochés de la médecine d'urgence (nombre d'appels et augmentation du temps décrochés en moyenne 1 minute 10), et inquiétude sur la médecine régulation libérale (moyenne de 8mn ce qui sous-entend des temps courts mais également très longs)

- Sur les personnes appelant le centre 15 à partir du téléphone à l'extérieur des services des urgences, 2/3 sont dirigées vers les urgences et 15% sont orientées vers une maison de garde soit environ 80% de besoins avérés de soins rapides,
- L'impact sur la diminution de passages aux urgences sur cette période est estimé à 8% soit 15 passages en moins par nuit sur le 44 dont 2 aux urgences adultes du CHU de Nantes (à notre avis cet impact est à relativiser car nous enregistrons également une diminution du nombre global d'admission aux urgences ces derniers mois -3%)

**Les représentants de France Assos Santé Pays de la Loire, tout en émettant des réserves de principe sur la régulation permanente n'ont pas émis un avis négatif à cette demande de pérennisation sur 3 ans** car ils saluent les dispositions prises par les services d'urgences en Loire Atlantique pour que la régulation, sur ces premiers mois d'exercice, fonctionne au mieux (organisation, exceptions.)

Cependant ils n'admettent pas que les difficultés actuelles des services des urgences et des centres 15 soient attribuées aux usagers, comme évoqué parfois. **Il paraît primordial de mieux communiquer auprès des usagers sur le fonctionnement des urgences et du centre 15 afin qu'ils fassent appel à ces services en toute connaissance de cause.**

**Ils constatent le faible impact de la régulation sur la baisse de passages aux urgences**, ce qui montre bien qu'il faut agir sur d'autres leviers pour améliorer le fonctionnement de ce service : en particulier augmenter les ressources humaines, accepter l'admission directe de certains patients dans les services d'hospitalisation, permettre un meilleur accès à l'imagerie....

**Enfin, ils maintiennent leurs interrogations et leurs inquiétudes sur la capacité du centre 15 à faire face de manière satisfaisante aux appels, à la fois en quantité et en qualité, du fait d'un nombre important de report d'usagers se présentant habituellement aux urgences.**

