

SAMU DE FRANCE

Le Président

Madame **Roselyne BACHELOT-NARQUIN**

Ministre de la Santé

14 av Duquesne

75350 Paris Cedex 07 SP

Pontoise, le 18 mai 2009

Objet : anticipation d'un afflux d'appels au 15 et adaptation du plan pandémie grippale 2009

Madame la Ministre,

Sous votre autorité, les Samu-Centres 15 sont mobilisés en première ligne pour répondre aux appels des personnes susceptibles d'avoir été contaminées par le virus A H1N1. Les médecins régulateurs des Samu prennent en charge ces appels dans une démarche médicale, avec tout ce que cela comporte de temps d'écoute, de dialogue, de rigueur méthodologique, mais aussi de pragmatisme, de mise en confiance, de pédagogie... L'intervention du médecin régulateur rassure ceux qui doivent l'être, sécurise par des conseils appropriés le maintien à domicile, oriente au cas par cas, quand cela est nécessaire, les patients vers la structure de soin la mieux adaptée. Le médecin régulateur identifie les cas sensibles, repère les questions émergentes dont la réponse n'est pas encore codifiée, détecte les situations complexes (pathologies d'accompagnement ou pathologies sans rapport avec la grippe) et les gère de façon appropriée.

La régulation médicale permet ainsi - en période exceptionnelle comme elle le fait au quotidien - de dispenser le juste soin à chaque patient et de contribuer à l'amélioration de l'organisation collective. Elle s'avère, dans cette situation particulière, un outil important de la politique de confinement à domicile.

La confiance du patient dans ce dispositif de réponse à ses demandes et à ses attentes est directement liée au caractère personnel et médical du dialogue qui lui est offert.

Le bilan de l'action des Samu dans l'épidémie de grippe peut, aujourd'hui, apparaître satisfaisant.

Mais, ne nous trompons pas, il reste beaucoup à faire pour que les Samu soient en mesure de prendre en charge un nombre beaucoup plus considérable d'appels comme on peut s'attendre à en recevoir lors de la deuxième vague de la pandémie grippale, en automne 2009.

Nous avons quelques mois devant nous pour nous y préparer. Nous comptons nous y employer. Toutefois, certaines mesures nous semblent devoir être prises qui dépassent le seul champ de notre compétence. Je me permets donc de vous proposer que soit conduit, sous votre égide, le plus rapidement possible, un programme d'action en quatre composantes.

Composante 1 : renforcement des centres de régulation médicale des Samu-Centres 15.

L'objectif est d'augmenter la capacité humaine et matérielle de la régulation médicale des Samu pour prendre en charge dans les meilleures conditions possibles un nombre de cas très supérieur.

Samu de France va rapidement réaliser un retour d'expérience de la première vague de grippe, dans le but de repérer les organisations et les pratiques les plus appropriées.

Nous sollicitons du Ministère de la Santé les mesures suivantes :

- appel aux médecins volontaires (ex : généralistes retraités) pour venir travailler en renfort dans les Samu où une formation par compagnonnage leur sera délivrée au cours de l'été ;
- définition formelle du cadre d'exercice de ces médecins ;

- création de postes budgétaires temporaires permettant la formation préalable et continue par compagnonnage dans les Samu et, le cas échéant, le recrutement de volontaires non médecins pour assurer des fonctions temporaires d'assistants de régulation médicale (secrétaires médicales hospitalières, personnels d'autres services publics, étudiants...);
- étude et mise en œuvre de moyens (téléphoniques et informatiques) destinés à constituer au sein des Samu des extensions de salles de régulation médicale de crise.

Composante 2 : mise en place d'un recueil national des appels et de leur typologie.

L'objectif est de passer d'une gestion départementale des informations médicales traitées par les Samu à une gestion nationale, au moyen d'un nouvel outil offrant, d'une part, à chaque Samu une aide à la régulation médicale (mise à jour automatique de l'algorithme d'aide à la décision) et, d'autre part, aux autorités une exacte appréciation, en temps réel, des sollicitations adressées aux Samu, avec la possibilité d'effectuer sur une base de données nationale unique tous les traitements informatiques nécessaires pour dénombrer les typologies d'appels et les suites données. Ceci sans multiplier les saisies et en interface avec le dossier de régulation médicale habituel que chaque Samu doit tenir.

Samu de France a déjà engagé la réflexion en vue de définir les fonctionnalités d'un tel outil.

Nous sollicitons du Ministère de la Santé les mesures suivantes :

- aide technique, financière et administrative (Cnil) à la réalisation et à la diffusion de cet outil pour une mise en service (au moins dans une version simplifiée) dès septembre ;
- constitution d'un comité de pilotage national garantissant le meilleur emploi des informations ainsi recueillies.

Composante 3 : formation nationale des acteurs.

L'objectif est, par une formation spécifique sur la grippe et la gestion de crise, de promouvoir les bonnes organisations et les bonnes pratiques en situation de pandémie et de préparer les acteurs, notamment les médecins régulateurs, à la communication avec des interlocuteurs différents de leurs interlocuteurs habituels.

Samu de France a déjà engagé la réflexion en vue de définir le contenu et les méthodes pédagogiques de ces formations.

Nous sollicitons du Ministère de la Santé les mesures suivantes :

- organisation de sessions nationales de formation destinées à l'encadrement médical des Samu-Centres 15 (deux ou trois praticiens hospitaliers par Samu ainsi que le responsable des médecins généralistes régulateurs au sein du Samu-Centres 15) ;
- mise en place d'un programme de démultiplication départementale de ces formations nationales (Cesu).

Composante 4 : mise en place de consultations spécialisées dans certains hôpitaux.

L'objectif, considérant l'existence de paliers multiples dans la diffusion de l'épidémie, serait de compléter le dispositif actuel en offrant aux patients, à un temps particulier de l'épidémie, la possibilité d'accéder à des « consultations spécialisées grippe » dans certains hôpitaux.

Nous sollicitons du Ministère de la Santé les mesures suivantes :

- concertation rapide avec les acteurs concernés pour valider cette proposition et en définir les conditions d'application ;
- rédaction d'une directive mettant en place ces consultations spécialisées.

Veuillez recevoir, Madame la Ministre, l'expression de ma très haute considération.



Marc GIROUD