

Demandes immédiates de moyens pour renforcer nos centres de régulation médicale

Pour faire face au nouveau défi de la pandémie grippale, il nous faut impérativement renforcer nos centres de régulation médicale.

Samu de France, dans une démarche pro-active, a proposé dès le 18 mai à la Ministre de la Santé un plan d'action.

Ce plan est aujourd'hui validé. Un travail est engagé qui devrait aboutir à des mesures concrètes ; en outre, ce travail rend, d'ores et déjà, les autorités plus réactives, comme nous venons de le voir sur Toulouse où 4 postes de permanenciers ont été accordés dans l'urgence.

Pour être efficaces, compte tenu des délais très courts, il est impératif qu'en complément et en appui de ces mesures descendantes ("top-down") qui seront, comme toujours trop tardives et insuffisantes, vous mettiez très rapidement en action (si vous ne l'avez pas déjà fait) une remontée ("bottom-up") de demandes précises à vos ARH (avec copie à Samu de France).

Ces demandes doivent porter sur :

- le renforcement matériel des CRRA, notamment les cellules de crise mais pas seulement. Il n'est pas illogique, en effet, de considérer qu'une mise à niveau en urgence de nos équipements, souvent vieillots, est un premier pas indispensable. En pratique (liste non limitative), ces demandes peuvent porter sur :
 - la téléphonie moderne, nécessaire pour orienter, si nécessaire, les appels qui (quoi que l'on dise et que l'on fasse) afflueront sur le 15, vers une salle dédiée à la grippe après un message automatiquement délivré du genre "si c'est un premier appel pour la grippe tapez 3" (type call-center", serveur vocal, sélection des lignes à l'arrivée...),
 - la modernisation du système informatique (les PC des salles de régulation doivent avoir un accès web) et l'extension du nombre de postes de travail en salle de régulation médicale,

- l'aménagement, par exemple, d'une salle de réunions en salle de crise (câblage électrique et téléphonique), l'équipement informatique de cette salle (ordinateurs équipés d'un navigateur web) pour des postes de travail spécialisés (nous travaillons aujourd'hui sur une fiche informatique grippe pour gérer les appels sur des postes supplémentaires dédiés quand l'équipement en postes lourds sera débordé).
- le renforcement en "permanenciers volontaires" pour lesquels il faut prévoir le mode de recrutement (secrétaires médicales du CH, par exemple) et demander dès aujourd'hui à l'ARH les postes budgétaires temporaires nécessaires (en l'absence de définition précise de ces postes temporaires, il est sage de commencer à solliciter globalement une enveloppe sur la base d'un calcul de vacations et d'heures supplémentaires).
- le renforcement en médecins régulateurs, en privilégiant les généralistes (sans écarter les médecins du travail, de santé scolaire, du service de santé des armées...).

Sur ce dernier point d'un intérêt majeur, je vous adresserai très prochainement des informations sur la progression de la démarche visant à faire appel aux médecins retraités (notamment quant à la définition de leur cadre d'emploi). Sans attendre, je ne saurais trop vous recommander d'accueillir le plus favorablement possible les représentants de l'association des médecins retraités volontaires, "Les Transmetteurs", qui recrute ces « médecins de crise » et qui fait aujourd'hui un excellent travail au sein du Samu de Paris (avec cette plus-value de confiance que des médecins expérimentés apporteront toujours plus que, par exemple, de jeunes étudiants, dont l'emploi en cas de crise se trouvera souvent plus opportunément orienté vers le terrain que vers la réponse téléphonique).

Enfin, si ce n'est pas déjà fait, il serait très opportun d'actualiser, en lien avec l'administration hospitalière, vos procédures de renfort interne de personnels non médicaux et médicaux.

Marc GIROUD

Président de Samu de France
+336 07 75 53 37

Samu de France <http://www.samu-de-france.fr/fr> première page