



TÉMOIGNAGE

Dr Julie GRIFFON-MORVAN



Chirurgien-Dentiste libérale à Lamballe (22)
Régulatrice depuis la pandémie covid-19 via le
CDO 22 puis le SAMU-Centre 15.

RÉGULATION DENTAIRE EN BRETAGNE : INTERVIEW

Quel est le fonctionnement de la régulation dans les Côtes-d'Armor ?

"4 régulateurs chirurgiens-dentistes ont été formés par les médecins urgentistes de Saint-Brieuc. Les dimanches et jours fériés de 8h00 à 12h00, au sein du SAMU, un CD régulateur intervient pour trier les urgences avérées, afin de les adresser au CD de garde s'il estime qu'un geste technique est nécessaire. Sinon, il conseille le patient ou envoie une ordonnance à la pharmacie de garde."

La régulation est-elle adaptée en période estivale et en tout lieu du département ?

"Cet été, il y a eu 2 fois plus d'appels qu'en hiver, mais il n'y a pas eu d'accalmie à la rentrée de septembre. Les CD effecteurs sont doublés l'été : 10 CD contre 5, prenant chacun 5 à 6 patients. La grande aide cet été est venue des remplaçants (étudiants ou jeunes diplômés), qui ont pris jusqu'à 10-15 patients par jour. La profession s'entraide. Le territoire de Lannion est en détresse démographique, avec des gardes saturées dès 8h15 le dimanche, alors qu'à l'est de Dinan, l'agenda de garde ne se remplit pas."

Quel a été l'impact de l'arrivée des CD régulateurs ?

" De vraies urgences sont traitées, avec une réduction de l'insécurité pour les praticiens de garde, car l'identité des patients qui arrivent est connue des CD régulateur et effecteur en amont de leur arrivée au cabinet de garde. L'appel entre le CD régulateur et les CD effecteurs avant la garde diminue leur isolement et leur stress. Ce positif rapport entre pairs est à souligner dans la régulation, qui est elle-même éprouvante pour le CD régulateur. La régulation dentaire est une aventure humaine, nouvelle pour les dentistes. "

Comment percevez-vous cette régulation ?

"Les usagers appellent car ils ne trouvent pas de dentistes prenant de nouveaux patients, ou ce sont des vacanciers, des nouveaux habitants (télétravailleurs "exode covid"). L'interrogatoire du patient est important afin de savoir s'il recherche un praticien et s'il détourne le système. La régulation a ses limites : des patients sont adressés en garde, mais ils n'auront pas de suivi dentaire après, à cause de la problématique démographique. Toute la semaine, le SAMU reçoit des appels "dentaires", qui engendrent une saturation de la ligne générale des urgences. Il pourrait être intéressant d'obtenir une ligne téléphonique dédiée aux urgences dentaires ou une maison dentaire de garde, qui seraient actives en semaine. "

Y a-t-il des améliorations à apporter ?

" Un soutien administratif pour le régulateur serait le bienvenu. Les étudiants en dentaire pourraient observer les régulations, dans un but formateur et afin d'aider un peu (faxer les ordonnances...). Cela compenserait la contrainte du nombre de gardes réalisées par les CD régulateurs. En 2023, seront financés 2 régulateurs par vacation (demande à l'Agence Régionale de Santé - ARS - acceptée), afin de limiter le temps d'attente des patients. Dès 8h00, nous recevons déjà 40 appels !

Une unification des systèmes de régulation dans la région serait nécessaire. "

