



TÉMOIGNAGE

Dr Emmanuelle THIERRY

Chirurgien-Dentiste libérale à Baud (56),
Élue à l'URPS CDLB

Régulatrice depuis la pandémie covid-19 via le
CDO 56 puis le SAMU-Centre 15



RÉGULATION DENTAIRE EN BRETAGNE : INTERVIEW

Quel est le fonctionnement de la régulation dans le Morbihan ?

" Pendant la fermeture administrative des cabinets, j'ai vu l'intérêt du tri des appels afin que les CD de garde ne soient plus envahis de "mauvaises" urgences. Puis en juin 2020, j'ai trouvé naturel de continuer au sein du SAMU. Dans le Morbihan, nous avons un pool de 14 régulateurs volontaires se partageant les dimanches et jours fériés de 8h00 à 14h00 dans l'antenne SAMU de l'hôpital de Vannes. Les CD de garde sont en vacation de 14h00 à 18h00, sur 5 secteurs. ."

Quel a été l'impact de l'arrivée des CD régulateurs ? Comment percevez-vous cette régulation ?

" Grâce aux CD régulateurs, les CD effecteurs sont dans une situation plus confortable pour leur garde. Mais cette régulation crée un entonnoir le dimanche, car les patients appelant le dimanche n'ont pas non plus de praticien en semaine. La régulation doit en premier lieu réduire la pression sur la ligne téléphonique des urgences générales les dimanches et jours fériés pour des cas d'urgences dentaires avérées, des conseils, des ordonnances. Elle aide à éviter la saturation physique des services d'urgences par ces patients. Mais elle ne doit pas répondre à la prise en charge de cas non véritablement urgents qui auraient dû être traités en semaine, s'il n'y avait pas ces écueils démographiques. "

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

" Nous avons eu 2 régulateurs en même temps cet été, pour renforcer la période estivale. Ainsi qu'un doublement des CD de garde sur les zones côtières tendues l'été et pour certaines jours particuliers de l'année, soit 3 cabinets en plus pour un total de 8. La régulation est noyée par les appels : près de 120 l'été, 2 régulateurs en même temps sont insuffisants, tout comme le nombre de cabinets de garde. Mais l'avantage est qu'ils n'ont plus 50 patients qui se présentent dans leur cabinet. On se demande si le télétravail n'a pas accentué la situation, car les télétravailleurs, dans leur maison secondaire, n'ont pas de dentiste. Il n'y a globalement pas assez de praticiens durant l'année, dans tous les cas. Il y a plus de population, donc plus d'appels, provenant de la côte, or chaque zone a autant de cabinet de garde. Les régulateurs vont donc au-delà de leur mission et, grâce à un agenda partagé, ils aident à répartir homogènement toutes les urgences, pour éviter 40 urgences dans un cabinet du sud du Morbihan contre 3 à 4 urgences dans un cabinet du nord. "

Y a-t-il des améliorations à apporter ?

" La régulation dentaire, qui est déjà un bel outil, peut être améliorée. J'émetts une vigilance sur le détournement de ce système : le dimanche, les patients s'orientent ou sont orientés vers la régulation du 15, qui devient leur secrétariat de "cabinet dentaire secondaire", plutôt que de prendre rendez-vous, en semaine, chez leur praticien habituel, ou de poursuivre leur quête d'un nouveau dentiste traitant. La régulation est faite pour les traumatismes, pour les rages de dent du samedi soir, pas pour le reste. Les manquements au niveau démographique doivent être réglés par les politiques. "

