



# Dr Pierre AUFFRET

Chirurgien-Dentiste libéral à Landerneau (29)

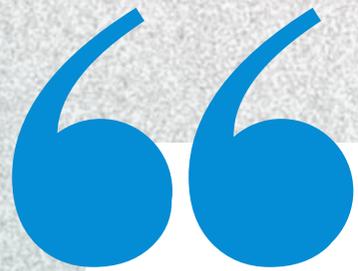
Élu à l'URPS CDLB

Régulateur au SAMU-Centre 15 depuis juillet 2020

# RÉGULATION DENTAIRE EN BRETAGNE : INTERVIEW

## Quel est le fonctionnement de la régulation dans le Finistère ?

"Il y a un pool de 16 chirurgiens-dentistes régulateurs formés au sein du SAMU 29. Les ARM (assistants de régulation médicale) répondent et basculent vers la régulation dentaire entre 8h00 et 12h00. Le CD régulateur complète le panel de réponses, puisque le médecin a une connaissance partielle des urgences dentaires. Les médecins sont soulagés de notre présence, qui réduit le nombre d'appels qu'ils doivent, eux, traiter. Les CD régulateurs renvoient vers les 5 CD de garde de 9h00 à 12h00, mais ils ne sont pas assez nombreux. Le CD régulateur ne donne pas de créneau de RDV au patient qui va être pris en charge par le CD de garde, c'est le patient lui-même qui lui téléphonera. Cela fait gagner du temps aux CD régulateurs, qui reçoivent 75-85 appels en 2h30-3h. 60 à 80 % de ces appels ont lieu entre 8h00 et 9h30, puis ça s'étiole jusqu'à 11h30. Il y a trois catégories de réponses aux patients : 1) ils sont envoyés vers le CD effecteur ; 2) ils reçoivent une ordonnance et 3) ils bénéficient d'un conseil. Certains patients ont besoin d'être rassurés, lorsqu'ils sont déjà médicamenteux et ont encore mal, sans nécessiter pour autant d'être pris en charge durant cette garde."



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

"L'ensemble du littoral sud du Finistère, déjà carencé en praticiens durant l'année, ne peut plus faire face aux demandes estivales, du fait de l'afflux massif de vacanciers et des fermetures pour congés des CD. Heureusement, avec la Faculté d'odontologie de Brest, les CD peuvent réussir à se faire remplacer par des étudiants."

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

"Cette nouvelle régulation dentaire permet au CD effecteur de soigner de véritables urgences. Rares sont les cas difficiles de patients en quête de soins "en semaine" depuis plusieurs semaines, qui emboliserait un peu le système du dimanche et jours fériés. Vu le nombre d'appels reçus, le dispositif de régulation dentaire commence à être connu des usagers. Les praticiens de garde apprécient le pré-tri et la disponibilité du confrère régulateur au 15, pour un avis sur des cas complexes nécessitant, par exemple, une éventuelle hospitalisation. Le régulateur est au final aussi un "effecteur" car il prodigue des conseils, rédige des ordonnances et oriente vers les CD de garde ou les services d'urgences."





# 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. "





# TÉMOIGNAGE

## *Dr Cécile CHAILLOUS*

Chirurgien-Dentiste libérale à Vitré (35)  
Régulatrice depuis la pandémie covid-19 via le  
CDO 35 puis le SAMU-Centre 15.



# RÉGULATION DENTAIRE EN BRETAGNE : INTERVIEW

## Quel est le fonctionnement de la régulation en Ile-et-Vilaine ?

" Le SAMU-Centre 15 fait un premier décroché pour adresser vers le SMUR ou vers un médecin ou un CD régulateur l'appel du patient. Les CD régulateurs du 35 régulent au sein du SAMU-Centre 15, en continu sur la journée entière de 8h00 à 18h00. Ils déterminent si l'appel du patient nécessite de l'orienter vers le CD de garde (urgence véritable), un conseil ou de lui rédiger une ordonnance, le temps qu'il aille voir son praticien habituel, afin de désencombrer et sécuriser les cabinets de garde. Les CD effecteurs sont de garde à partir de 10h00 et tout l'après-midi, avec une pause déjeuner. Entre 8 et 12 créneaux sont calés sur l'amplitude horaire de leur choix. Il leur est demandé d'être disponible jusqu'à 18h00, en cas de traumatismes de fin de journée, bien que cela reste rare.. "

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

" Depuis l'été 2021, face à l'afflux touristique, un praticien supplémentaire réalise deux jours de garde durant l'été sur la zone de Saint-Malo (soit 7 CD dans le 35 au lieu de 6 sur ces deux jours d'été). Il y a près de quatre-vingts appels chaque dimanche d'été, et notamment plus d'appels sur la côte, en urgences générales comme en dentaire. Le découpage des 5 zones de garde est équilibré entre le nombre d'appels et le nombre de CD de garde, même si quelques patients peuvent se plaindre de la distance pour la zone de Redon, plus grande. "

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

" C'est très intéressant de faire la régulation dans les locaux du SAMU-Centre 15, aux côtés de médecins. Il y a de bons retours de leur part, et c'est réciproque. Notre travail permet d'intercepter les patients avec douleur dentaire qui auparavant se rendaient spontanément dans le service des urgences générales. Lorsque leur état nécessite un passage aux urgences (ex : cellulite aggravée), ils y sont effectivement adressés; mais si leur cas doit être pris en charge par un chirurgien-dentiste dans la journée, ils sont adressés en cabinet de garde. Sinon, ils raccrochent le téléphone avec des conseils, une ordonnance et une incitation à consulter leur chirurgien-dentiste. Car il y a certains patients qui ont fait preuve de négligence, et de laisser-aller, Les CD du 35 ont tous fait au moins un tour de garde depuis 2 ans et connaissent le système. La population le connaît beaucoup moins et le découvre encore. C'est un vrai plus de réguler au sein du SAMU-Centre 15, en véritables acteurs de santé, avec les autres professions."



# 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. "

