

**23^e CONGRÈS
NATIONAL**

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE



Exercer
et enseigner
la médecine
générale

29 NOV.
1^{ER} DÉC.
2023

40
ANS
du
CNGE

Centre
des congrès
de
Lyon

Offre de soins non programmés : étude en miroir de
l'apport des Opérateurs de Soins Non Programmés
(OSNP) aux Médecins Régulateurs Généralistes (MRG)
dans le cadre du Service d'Accès aux Soins (SAS), en
Ille-et-Vilaine.

Audrey LIMEUL, médecin généraliste.

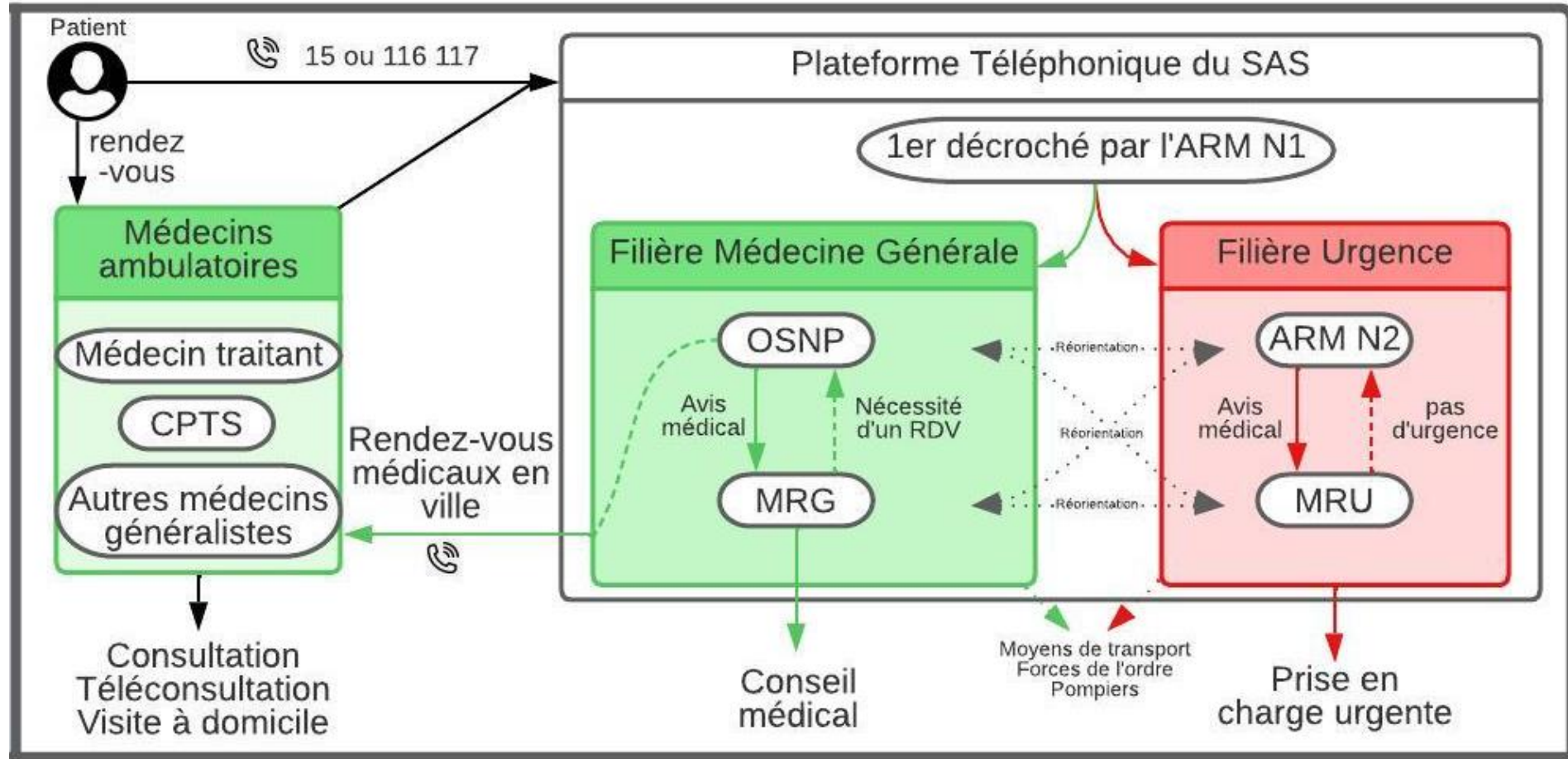
Aucun conflit d'intérêt.



**Université
de Rennes**

#CNGE2023

www.congrescngc.fr



1. Arnault F. Atlas de la démographie médicale en France. Conseil National de l'Ordre des Médecins; 2022 janv.
2. INSEE. Démographie - France, portrait social. 2020.
3. Instruction N°DGOS/R2/2020/129 du 24 juillet 2020 relative aux attendus pour la désignation de projets pilotes expérimentateurs du service d'accès aux soins. juill 24, 2020.

23^e CONGRÈS NATIONAL

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE



Exercer
et enseigner
la médecine
générale



29 NOV.
1^{ER} DÉC.
2023

40 ANS
du
CNGE

Centre
des congrès
de
Lyon



Participants



Guide d'entretien



Entretiens



Analyse des données

Evolution de la société

Démographie médicale

Consumérisme médical

Déresponsabilisation des usagers du SAS

Binôme MRG-OSNP

Les OSNP offrent du confort du travail aux MRG

Parmi une équipe pluriprofessionnelle

Les OSNP ont des responsabilités

Futur des OSNP au sein du SAS

L'OSNP est proactif

Manque de connaissances en santé de la population

Modalités de généralisation du SAS

Evolution de la société



Démographie médicale



Consumérisme médical



Déresponsabilisation des
usagers du SAS

▶ MRG 7 : " Plus on met de régulateurs, plus les gens ils appellent, c'est probablement une question de facilité d'accès à une réponse médicale"



▶ OSNP 2 : " Il y a beaucoup d'appels qui ne sont à mon sens pas très justifiés, parfois on nous prend pour une centrale de renseignements"

Binôme MRG-OSNP



Les OSNP offrent du confort
du travail aux MRG

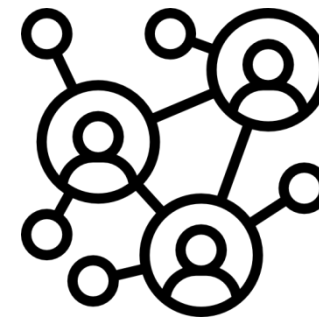


Parmi une équipe
pluriprofessionnelle



Les OSNP ont des
responsabilités

- ▶ MRG 1 : " Les informations sont plus nombreuses que celles des ARM, et puis ils sont systématiques, ils ont le temps"
- ▶ OSNP 1 : "Je suis vachement rassurée de savoir que je travaille avec des médecins, que j'ai les ARM derrière moi, les MRU à côté..."



Futur des OSNP au sein du SAS



L'OSNP est proactif

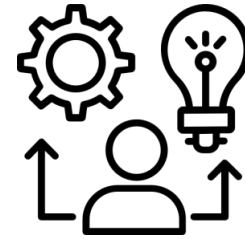


Manque de connaissances en santé de la population



Modalités de généralisation du SAS

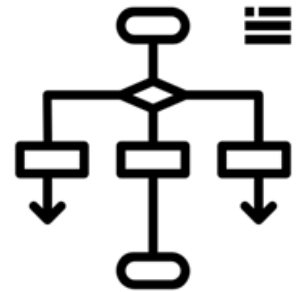
- ▶ MRG 8 : "Eduquer les gens à connaître un peu les symptômes de base qui ne sont pas graves, et puis les éduquer à ne pas avoir tout, tout de suite"



- ▶ MRG 7 : "On parle beaucoup des IPA, ça serait des IPA de régulation, qui seraient capables entre l'OSNP et le médecin de prendre des décisions"

L'exception française en régulation

- ▶ En France, la régulation est historiquement et politiquement confiée aux médecins.
- ▶ Dans les autres pays industrialisés ce sont le plus souvent des opérateurs qui traitent les appels selon des algorithmes.



4. Marx JS. La régulation médicale du SAMU de Paris d'hier et d'aujourd'hui. *Journal Européen des Urgences et de Réanimation*. nov 2022.

5. Marques A. 2002 : cette « révolution » des médecins généralistes qui a tout changé. *Les Tribunes de la santé*. 2022.

6. Somers S, Brown J, Fitzpatrick S, Landi C, Gingold DB, Marcozzi D. Innovative Use of Emergency Medicine Providers in an Urban Setting to Reduce Overutilization of 9-1-1. *The Journal of Emergency Medicine*.

IPA de régulation

- ▶ Place des IPA dans le système de soins français.
- ▶ Exemple de la Suède



7. [Castex J, Veran O. Décret n° 2021-1384 du 25 octobre 2021 relatif à l'exercice en pratique avancée de la profession d'infirmiers, dans le domaine d'intervention des urgences.](#)
8. [Torlén Wennlund K, Kurland L, Olanders K, Khoshegir A, Kamil HA, Castrén M, et al. Emergency medical dispatchers' experiences of managing emergency calls: a qualitative interview study. BMJ Open. 13 avr 2022](#)

Deux numéros de téléphone distincts

- ▶ Autodétermination des patients.
- ▶ Poursuite de la majoration du flux des appels au CRRA et des passages aux urgences.

23^e CONGRÈS NATIONAL

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE



Exercer
et enseigner
la médecine
générale

29 NOV.
1^{ER} DÉC.
2023

40 ANS
du
CNGE

Centre
des congrès
de
Lyon

► Forces

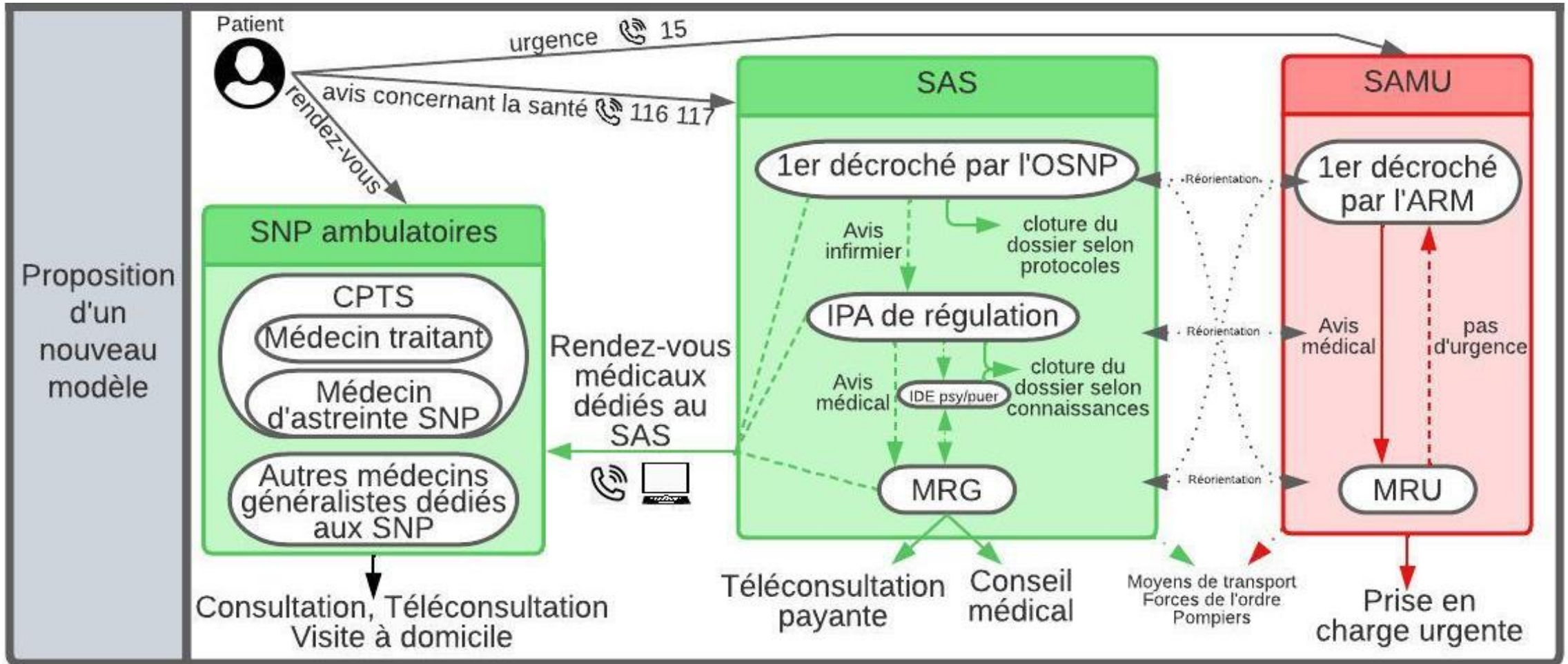


► Limites



► Perspectives





23^e CONGRÈS NATIONAL

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE



Exercer
et enseigner
la médecine
générale

29 NOV.
1^{ER} DÉC.
2023

40 ANS
du
CNGE

Centre
des congrès de
Lyon

- ▶ Merci pour votre attention
- ▶ Avez-vous des questions ?

