

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Caen, le 25 juin 2025,

Besoins de soins immédiats dans le Calvados ? J'appelle le 15 Le réflexe obligatoire pour accéder aux urgences



A compter du 1^{er} juillet, l'accès à l'ensemble des services d'urgences du Calvados sera régulé (24h/24). L'appel au 15 est obligatoire avant tout déplacement aux urgences.

En pratique, en cas de besoin de soins immédiats, **le patient devra obligatoirement appeler le 15 avant de se rendre aux urgences.**

Les médecins régulateurs apporteront une réponse médicale adaptée au patient et l'orienteront selon ses besoins, pour :

- Bénéficier de conseils médicaux au téléphone ;
- Être orienté vers une consultation par un professionnel de santé de ville ;
- Être dirigé vers l'un des services d'urgences hospitalier du département ;
- Faire l'objet de l'envoi d'une équipe médicale sur place.

Pour les personnes qui se présenteraient directement à l'accueil des urgences, une évaluation initiale sera réalisée par un médecin ou un infirmier. **En fonction de leur situation, les patients seront réorientés vers une autre prise en charge si besoin.**

Cette organisation intervient dans le contexte de l'été et de la forte fréquentation touristique du département, pour préserver le bon fonctionnement des services d'urgences d'un afflux non maîtrisé. Elle est mise en œuvre à l'échelle de tout le Calvados pour faciliter la solidarité des services d'urgence entre eux, qu'ils soient en situation de tension ou non.

L'objectif de ces mesures de régulation est de limiter la surcharge des urgences en recentrant l'activité des services d'urgences sur leur cœur de métier. Il s'agit ainsi de garantir les bonnes conditions d'accueil et de prise en charge en toute sécurité des patients nécessitant réellement une prise en charge hospitalière, et de proposer une alternative adaptée à toutes les autres situations.

Les effets de cette régulation obligatoire sur l'activité des services d'urgences feront l'objet d'une évaluation à l'issue de la période estivale.

Ce dispositif est possible grâce :

1. Au déploiement du Service d'accès aux soins

Cette organisation est notamment possible grâce au Services d'accès aux soins (SAS) dont les effectifs de régulation sont renforcés grâce à l'engagement des médecins généralistes libéraux.

Le service d'accès aux soins est un service d'orientation de la population dans leur parcours de soins. Pour le patient confronté à un besoin de soins urgents ou non programmés et lorsque l'accès à son médecin traitant n'est pas possible, le SAS doit permettre d'accéder, à toute heure et à distance à un professionnel de santé. Ce dernier pourra lui fournir un conseil médical, lui proposer une téléconsultation, l'orienter selon la situation vers une consultation de soin non programmé en ville, vers un service d'urgence ou déclencher l'intervention d'un SMUR ou d'un transport sanitaire.

Le Calvados dispose d'un SAS qui monte en charge progressivement depuis le 21 mai 2024. Médecins généralistes libéraux et du SAMU travaillent ensemble pour déployer ce dispositif.

Concrètement lors d'un appel au 15, un assistant de régulation médicale (ARM) assure le premier contact et est chargé d'orienter vers l'une ou l'autre des deux filières en fonction du besoin du patient. Les patients qui nécessitent le déploiement d'un SMUR ou l'orientation vers un service d'urgences continueront d'être pris en charge par les médecins régulateurs du SAMU ; les patients pour lesquels le recours au plateau technique n'apparaît pas nécessaire sont désormais pris en charge par des régulateurs médecins de ville et pourront désormais directement être orientés vers un rendez-vous en cabinet si cela est nécessaire.

En lien avec les services de secours, le SAS est fondé sur un partenariat étroit et équilibré entre les médecins de ville et les professionnels de l'urgence hospitalière des SAMU, autour d'un objectif : répondre à la demande de soins vitaux, urgents et non programmés de la population partout et à toute heure, grâce à une chaîne de soins lisible et coordonnée entre les acteurs de santé de l'hôpital et de la ville d'un même territoire.

2. A la mobilisation des personnels hospitaliers notamment des services d'urgences et du SAMU

En complément de l'accompagnement du déploiement du SAS, les personnels hospitaliers sont mobilisés durant cette période estivale pour assurer la continuité d'activité des services d'urgence et du SAMU 14. Ainsi l'appui de l'ensemble des hospitaliers (personnels médicaux et non médicaux) est majeur pour s'engager dans cette évolution organisationnelle. Par ailleurs des moyens supplémentaires ont été mobilisés pour le recrutement de renforts d'assistants de régulation médicale (ARM) auprès du SAMU.

3. A la mobilisation de l'ensemble des professionnels libéraux du territoire et à la réponse à la demande de soins non programmés

En fonction des situations, médecins généralistes, infirmiers, pharmaciens, peuvent apporter une réponse aux patients suivant l'orientation réalisée par le médecin régulation. Par ailleurs des moyens supplémentaires ont permis de recruter d'avantage d'opérateurs de soins non programmés dans les SAMU et les Services d'accès aux soins (SAS).

4. A l'information de la population sur le bon usage des urgences



Une campagne de communication spécifique sur la mise sous régulation dans le Calvados à destination du grand public sur le bon usage des urgences, qui sont réservées aux cas les plus graves, est déployée sur l'ensemble du territoire (affichage, réseaux sociaux, ...) et relayée par les services de l'Etat, les établissements hospitaliers, les collectivités locales et les professionnels de santé.



Une campagne de communication nationale d'information et de sensibilisation est également déployée par le ministère.