

## « Portrait, Dr Agathe Edeline »

**Médecin Généraliste à Neuillé-Pont-Pierre (37) et Régulatrice au sein du SAS 37**



### Depuis combien de temps faites-vous de la régulation ?

J'ai toujours été intéressée par la régulation. À la fin de mon internat lorsque que je me suis installée en Eure-et-Loir, j'ai eu l'opportunité de faire de la régulation à Dreux et lorsque je suis revenue en Indre-et-Loire, je cherchais un moyen de continuer cela. Je me suis rapprochée du CETRA 37 où j'ai pu faire un peu de PDSA et c'est par ce biais que j'ai été contactée pour rejoindre le SAS, dès le lancement en fin d'année 2021.

### Qu'est-ce qui vous plaît dans cette pratique ?

C'est un exercice différent, sans patients devant soi ni d'examens cliniques. J'aime l'idée de diversifier mon activité. Nous ne cherchons pas à poser un diagnostic précis mais à prendre la meilleure décision d'orientation. La régulation nous apprend aussi beaucoup en communication verbale et non-verbale, ce qui est également très utile en consultation.

### Combien de temps dédiez-vous à la régulation ?

Environ 10 h par mois maximum. Je régule généralement le midi, ce qui me laisse le temps de faire mes consultations le matin et l'après-midi. Ou bien les jours où je ne consulte pas.

### Depuis votre domicile ou dans les locaux du SAS ?

Je régule soit à mon domicile soit au cabinet, les deux sont possibles, il suffit de se connecter au logiciel de régulation. La prise en main est très simple. Je ne régule jamais dans les locaux du SAS car ils sont trop éloignés de chez moi, mais c'est possible également.

### Comment vous organisez-vous avec les autres médecins régulateurs ?

C'est très facile et pratique, Alix (ndlr : la directrice du SAS Ambulatoire 37)

**« Nous ne cherchons pas à poser un diagnostic précis mais à prendre la meilleure décision d'orientation. »**

nous envoie un mail avec le planning et nous indiquons nos disponibilités. Nous pouvons les répartir en créneaux de 1, 2, 3 ou 4h, comme nous le souhaitons. Une fois l'emploi du temps calé, elle nous renvoie la version définitive avec les heures effectives.

### Avez-vous été formée ?

J'ai suivi une journée de formation pour avoir les bases théoriques. Ensuite, je suis allée en doublon de médecins qui régulent déjà depuis un moment, c'est à ce moment que nous pouvons prendre en main les outils. Le logiciel et l'informatique ne doivent pas être un frein pour les médecins qui souhaitent faire de la régulation, c'est très facile.

### Comment réagissent les patients ?

En régulation, une part importante de notre travail va être du conseil médical. Il n'est pas nécessaire de leur dire systématiquement d'aller chez le médecin ou aux urgences bien sûr. Les patients ont le sentiment d'être écoutés, que nous leur apportons une réponse. Cela les rassure, c'est gratifiant.

### Recommanderiez-vous la régulation à vos confrères ou collègues ?

Oui bien sûr ! D'une part c'est une prise en main facile. La régulation est un entretien avec le patient, il n'y a rien de nouveau en termes d'acquisition de compétences. Ensuite, il y a une bonne équipe dans le SAS, chaleureuse. Nous sommes toujours en lien, les OSNP prennent beaucoup de renseignements ce qui facilite l'interrogatoire et la prise de décision. Enfin, le SAS est utile pour les patients. C'est un détournement vers une voie d'accès plus appropriée, une meilleure orientation. Cela permet de diversifier son activité et d'éduquer les patients aux différentes offres de soins.

## « La régulation : une belle expérience, complémentaire de notre métier. »



### « Portrait, Dr Anaïs Charrault, » **Médecin Généraliste et Régulatrice au sein du SAS 36**

#### Depuis combien de temps faites-vous de la régulation ?

Quasiment depuis le début du SAS, à partir de décembre 2021.

#### Qu'est-ce qui vous a plu, vous a attiré dans cette pratique ?

J'exerce en tant que remplaçante, j'aime diversifier mon activité, changer du quotidien. Je crois beaucoup en l'éducation des patients, nous n'avons pas toujours le temps d'éduquer, d'écouter. Avec la régulation, nous n'avons pas le choix, il y a beaucoup de conseils et d'écoute, c'est une partie que j'apprécie. Cela apporte également un réel service pour les patients.

#### Combien de temps dédiez-vous à la régulation ?

C'est variable car je suis remplaçante. J'ai fait des journées jusqu'à 12h de régulation au début mais je ne le fais plus actuellement. Globalement, cela peut aller jusqu'à 1/3 de mon temps de travail.

#### Depuis votre domicile ou dans les locaux du SAS ?

Personnellement, je ne suis pas très loin de la plateforme et j'aime être sur place, pour communiquer avec les opératrices de soins non-programmés, entendre ce qu'il se dit, ce qu'il se passe car on obtient des informations supplémentaires sur certains cas. C'est très pratique, il est possible de réguler aussi à domicile ou depuis son cabinet. Il y a des confrères que cela arrange et c'est normal lorsque vous exercez à l'autre bout du département, de ne pas devoir se déplacer pour 3h de régulation. Cela permet d'avoir plus de régulateurs participants.

#### Comment vous organisez-vous avec les autres médecins régulateurs ?

C'est très facile et intuitif. Nous sommes environ une quinzaine de régulateurs réguliers, nous avons accès à l'agenda et au planning de régulation et nous comblons les plages horaires de 3h en fonction de nos disponibilités.

#### Avez-vous été formée ?

J'ai suivi une formation, qui n'est pas obligatoire, pour apprendre à raisonner autrement, en termes d'urgence et non de diagnostic. J'ai également fait ponctuellement de la double écoute pour mieux appréhender la régulation.

#### Faites-vous également de l'effection ?

Il m'est arrivé d'en faire en tant que collaboratrice d'un collègue médecin généraliste. Actuellement, c'est au cours de mes remplacements, à raison de 2 à 3 créneaux dans la journée en moyenne que j'en fais. C'est bien de faire les deux je trouve, nous pouvons voir et comprendre les difficultés de chacun.

#### Recommanderiez-vous la régulation à vos confrères ?

Bien sûr, je suis très contente de travailler en régulation, il y a une bonne équipe, c'est convivial. Cela apporte réellement un plus quand on peut le faire. Il ne faut pas avoir peur de se lancer, c'est une belle expérience, complémentaire de notre métier. Cela permet d'être en contact avec des collègues qu'on ne connaît pas, de créer du lien et une vraie entraide. Nous sentons également le bénéfice pour la population et les urgences pour lesquelles le nombre de passages semble bien avoir diminué. Le SAS est également la porte d'entrée pour faire de la régulation en PDSA, je ne m'étais jamais lancée, cela me paraît plus facile maintenant.