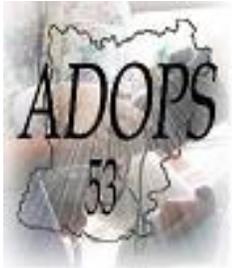


La Permanence des Soins Ambulatoire en Mayenne



Evaluation Année 2021

Association Départementale de l'Organisation de
la Permanence de Soins en Mayenne
TECHNOLIS 4
Bat. J Rue Louis de Broglie
53810 CHANGE
Tel. 02 43 49 31 70 Fax 02 43 53 36 84
Email contact@adops53.fr

- **SCHEMA ORGANISATIONNEL**

- FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION DE L'ADOPS
- LA SECTORISATION
- LA REGULATION
- LES GARDES D'EFFECTEURS
- SYSTÈME D'INFORMATION ET TELEPHONE

- **RESULTATS DE L'ÉVALUATION 2021**

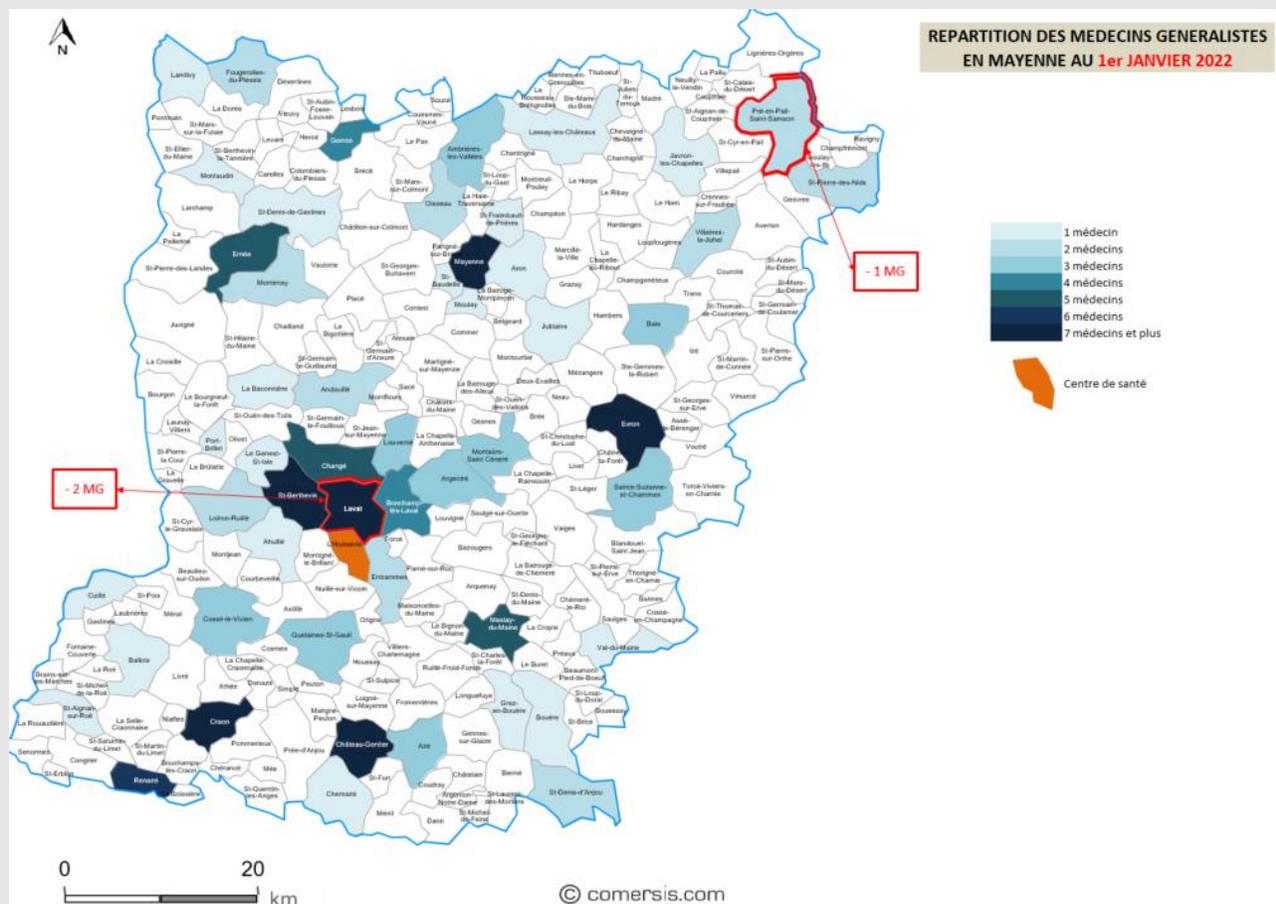
- LA PARTICIPATION DES MEDECINS GENERALISTES
- LA FORMATION A LA REGULATION, DES MEDECINS ET DES INTERNES
- LA REGULATION
- MEDECINS EFFECTEURS
- LE SAMEDI MATIN

- **CONCLUSIONS**

- LES POINTS FORTS
- LES POINTS FAIBLES

LA PERMANENCE DES SOINS AMBULATOIRE (PDSA) EN MAYENNE

Un élément indispensable au redressement du taux de la démographie médicale de notre département




Retour

SCHEMA ORGANISATIONNEL DE L'ADOPS

- Fonctionnement et organisation de l'ADOPS
- Sectorisation
- Régulation
- Gardes d'effecteurs
- Système d'information et téléphonie



FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION

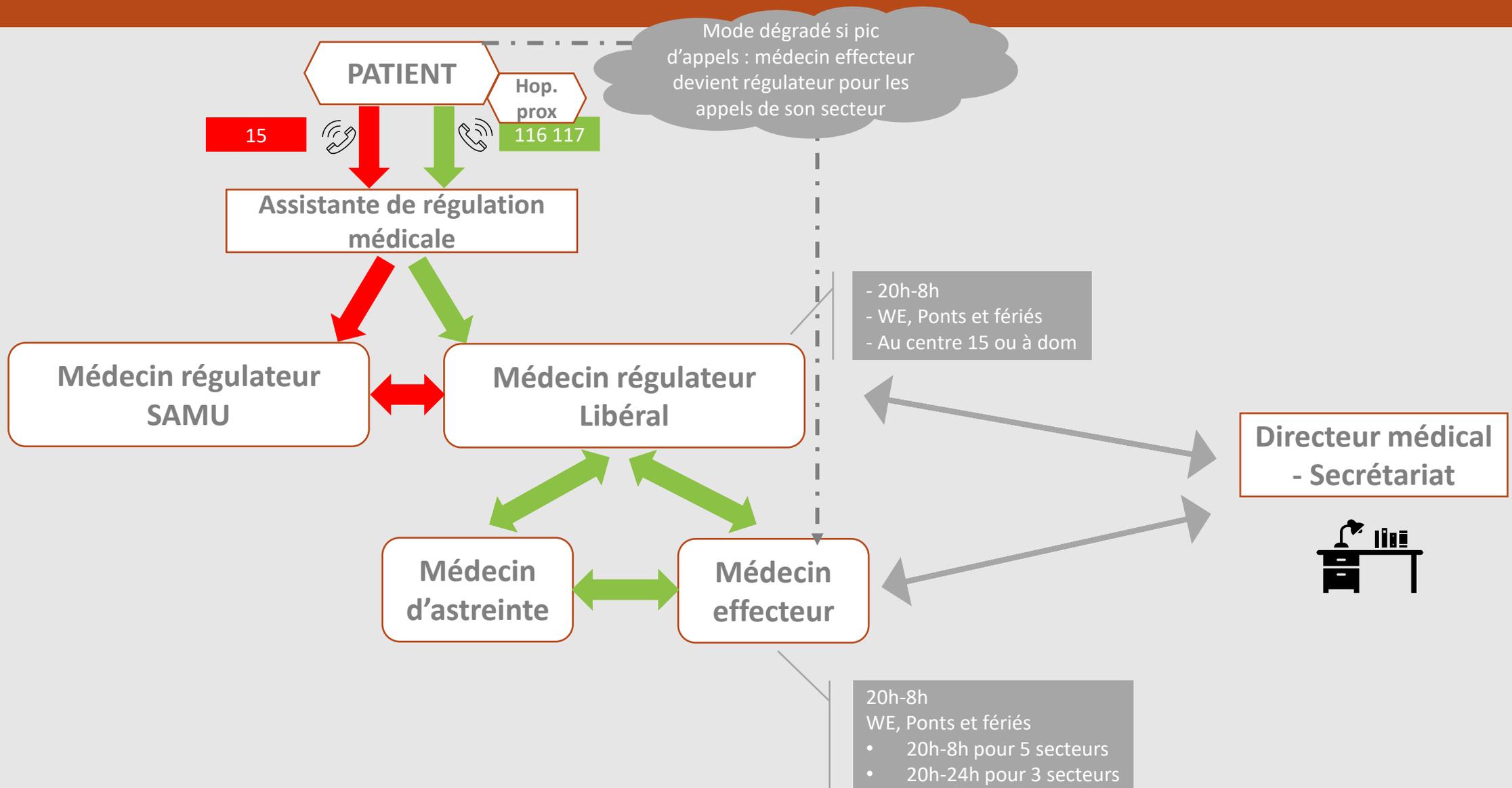
Les outils de l'ADOPS

- **Tableaux de garde**
 - Des médecins régulateurs, effecteurs et d'astreinte
 - Garde bronchiolite
 - Des pharmaciens
 - Des dentistes
- **Formation initiale et continue à la régulation** organisée par l'ADOPS et le Centre 15
- **Formation des internes à la régulation**
- **Recueil des évènements indésirables**
- **Recouvrement des indemnités et paiement des médecins**
- **Evaluation**

Les ressources humaines de l'ADOPS

- **Assistante de direction et secrétaire comptable** :
 - 53h/semaine
- **Directeur médical** :
 - 16h/semaine et astreinte sur toutes les tranches horaires de la PDSA
 - Crise sanitaire
 - SAS
 - Bandeau de communication SI SAMU 53

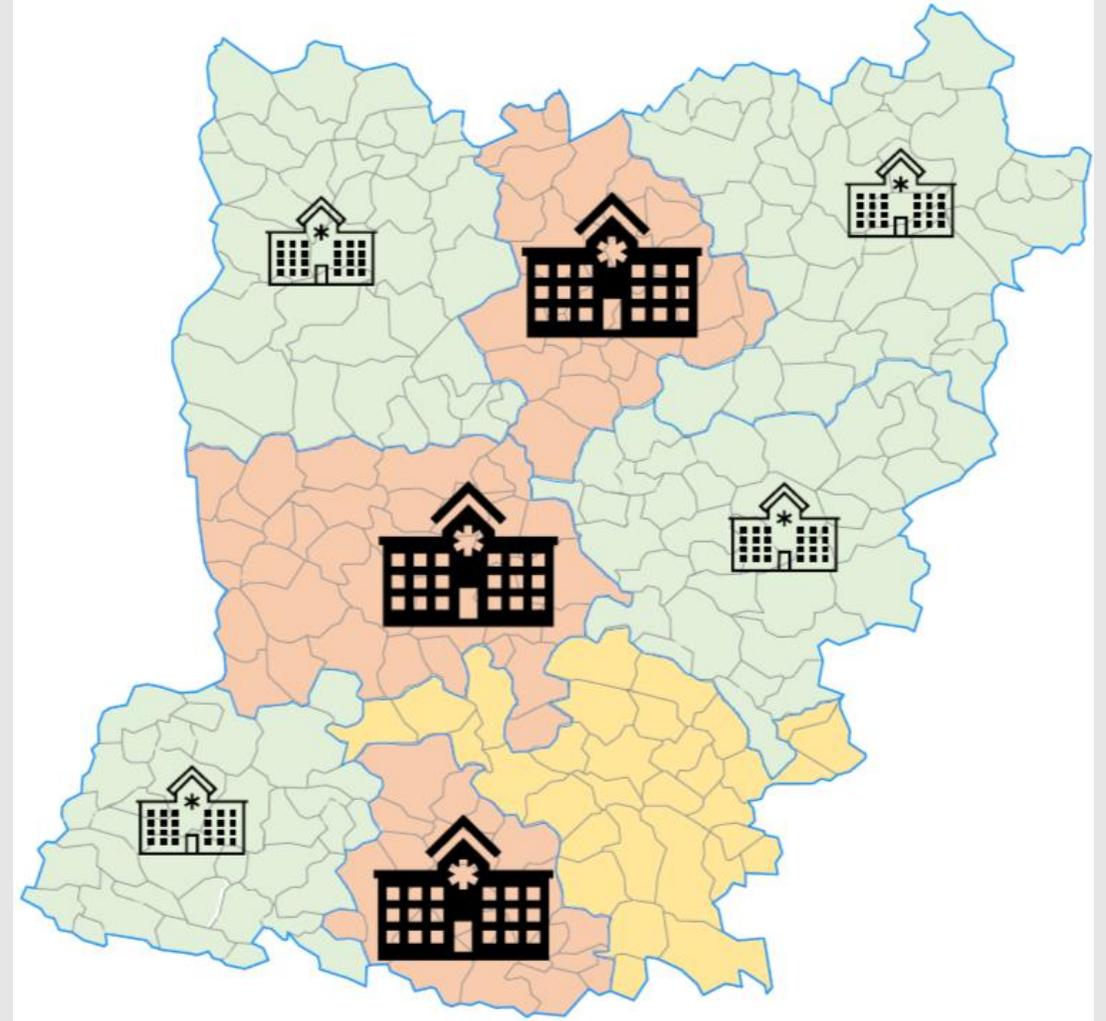
FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION



SECTORISATION

Le nombre de secteurs géographiques de garde est passé de 34 à 24, puis à 8.

7 et des 8 secteurs de garde sont adossés à des structures hospitalières.



REGULATION

- Une régulation libérale départementale couvrant toute la période de la PDSA et le samedi matin
 - De 20h à 8h en semaine
 - 24h/24 les WE, les jours fériés et les ponts
- Possibilité de réguler
 - Au centre 15
 - A domicile (en régulation délocalisée)
- Procédure dégradée en période de pics d'appels : les médecins effecteurs deviennent médecins régulateurs pour les appels de leur secteur
- Formation initiale et formation continue à la régulation, organisée par l'ADOPS 53 et le Centre 15

GARDES D'EFFECTEURS

Un médecin effecteur + un médecin d'astreinte par secteur

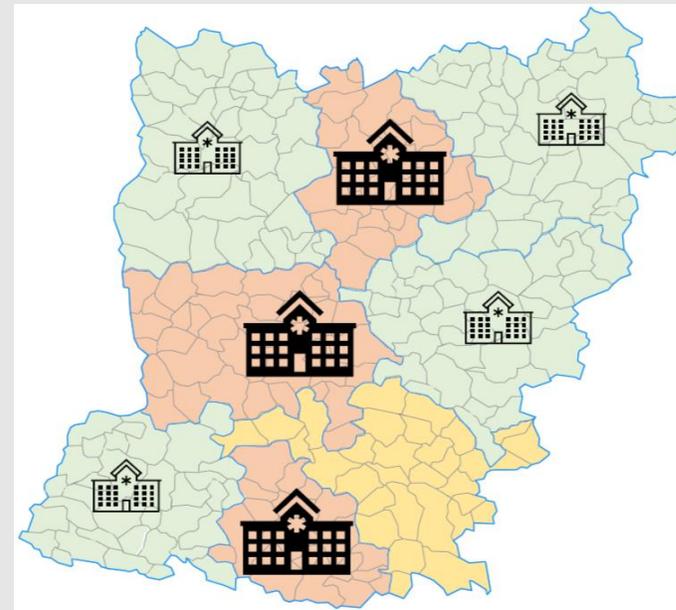
Sur les 8 secteurs :

- 5 secteurs ont un effecteur de 20h à 8h, les WE et les ponts
 - 4 sont adossés à un hôpital de proximité (mutualisation de la garde de la PDSA avec la garde des 4 Hôpitaux de proximité)
 - 1 n'est pas adossé à un hôpital de proximité
- 3 secteurs ont un effecteur de 20h à 24h, les WE et les ponts
 - Ils sont tous adossés à un Centre Hospitalier ayant un service d'urgences

Les 8 secteurs sont dotés d'une Maison Médicale de Garde.

Conditions d'exercice acceptables :

- Pas de permanence à assurer à la MMG
- Consultations à la MMG ou au cabinet du médecin
- RV de consultation pris automatiquement pas le régulateur + réception de SMS pour tous les actes à effectuer
- Sur Villaines-la-Juhel (secteur > 1000 km²) : possibilité pour le régulateur de déclencher l'ambulance de garde pour amener le patient au lieu de consultation



- **Utilisation par l'ADOPS de l'outil SYPPS qui note et enregistre tous les évènements survenus pendant la régulation (au Centre 15 et à domicile) et l'effection. Ceci permet l'évaluation de la PDSA en Mayenne par l'ADOPS**
 - Traçabilité des actes parfaitement assurée

Communications téléphoniques enregistrées

Existence d'une interface entre SYPPS et CENTAURE, outils informatique de la régulation de l'aide médicale urgente

RESULTATS DE L'EVALUATION 2021

- Participation des MG
- La régulation
- Les médecins effecteurs
- La formation initiale à la régulation des internes



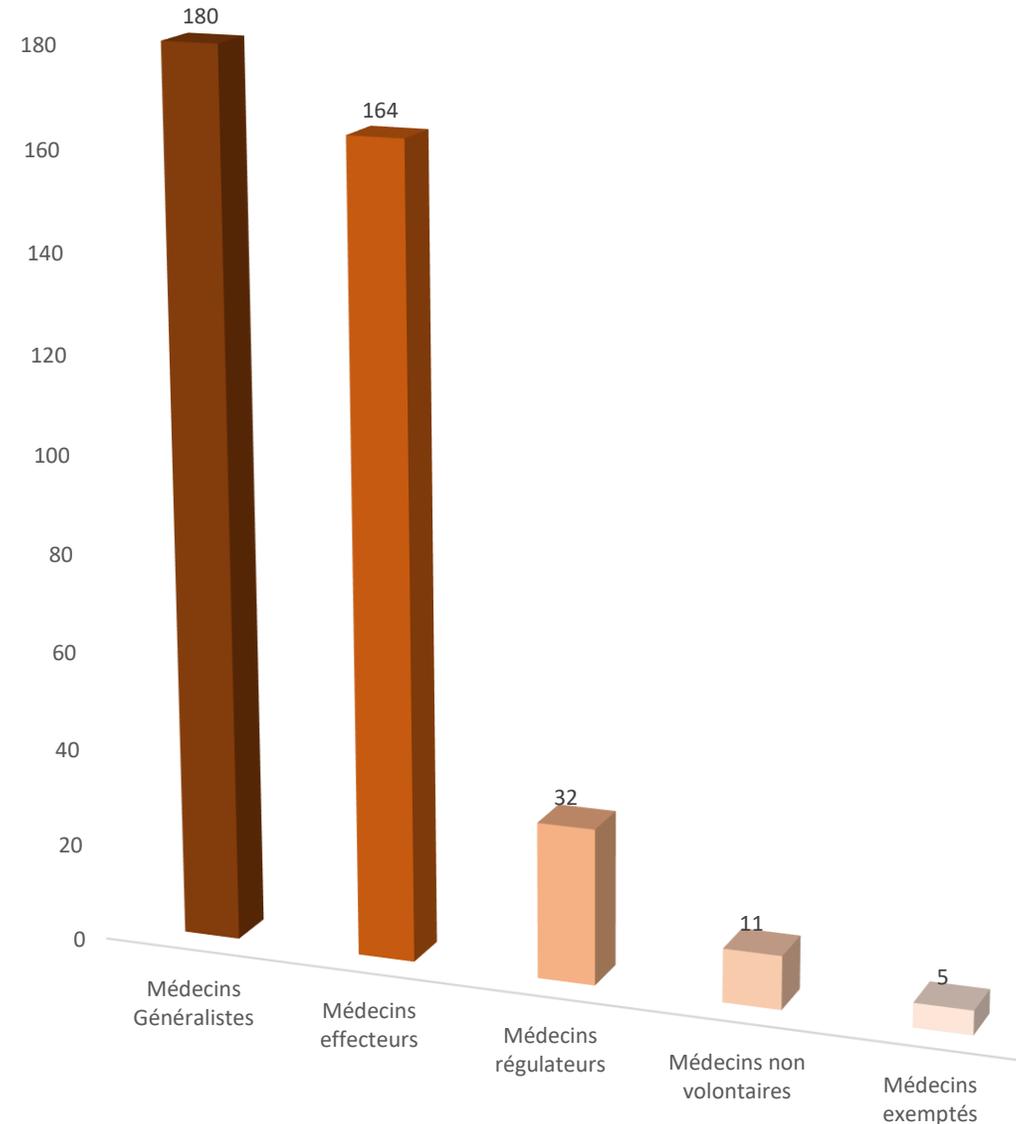
Participation des MG à la PDSA - 2021

Pour 2021, le nombre de MG participant à la PDSA est relativement stable.

- En Mayenne, le nombre de MG au 1^{er} Janvier 2021 est en légère baisse (182 en 2020)
- Le nombre de médecins effecteurs est stable, à 164
- Le nombre de médecins régulateurs est de 32 au 1^{er} Janvier 2021 (28 au 31 Décembre)
- Le nombre de médecins exemptés (6 en 2020) ou non volontaires (12 en 2020) est en très légère baisse pour 2021.
- **Le taux de MG participant à la PDSA est de près de 91% en 2021 (90% en 2020)**

L'ensemble des tableaux de gardes (effecteurs et régulateurs) ont été remplis lors des choix de gardes.

Il n'y a eu aucune vacance de gardes pour 2021.

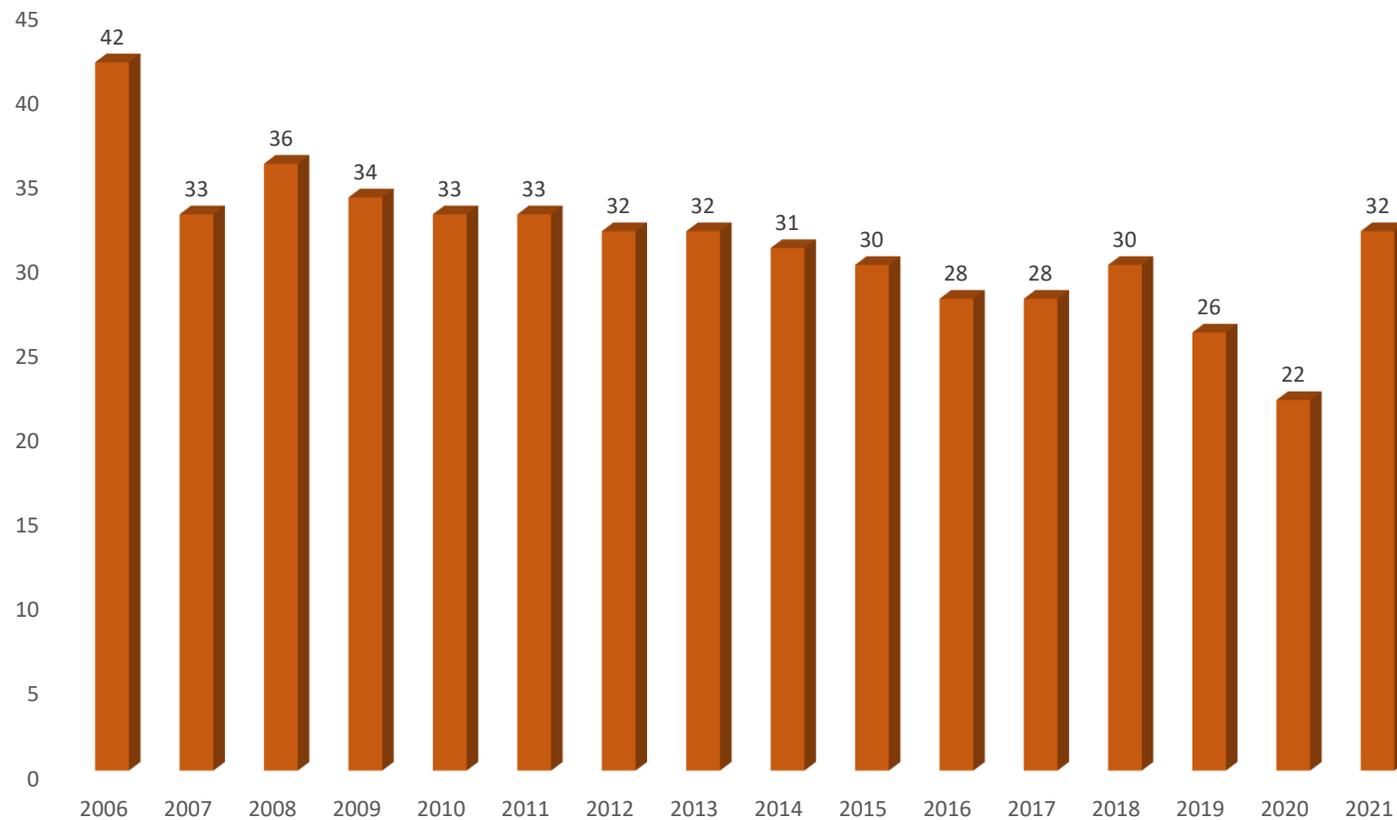


Participation des MG à la régulation depuis 2006

Après plusieurs années de diminution, **le nombre de médecins régulateurs augmente en 2021 (+10 au 1^{er} Janvier** comparativement à 2020, qui enregistrait le nombre le plus bas de médecins régulateurs depuis 2006).

A noter qu'au 31 décembre 2021, il n'y avait plus que 28 médecins régulateurs.

Cette hausse s'explique par la tenue d'une formation à la régulation le 2 Octobre 2020

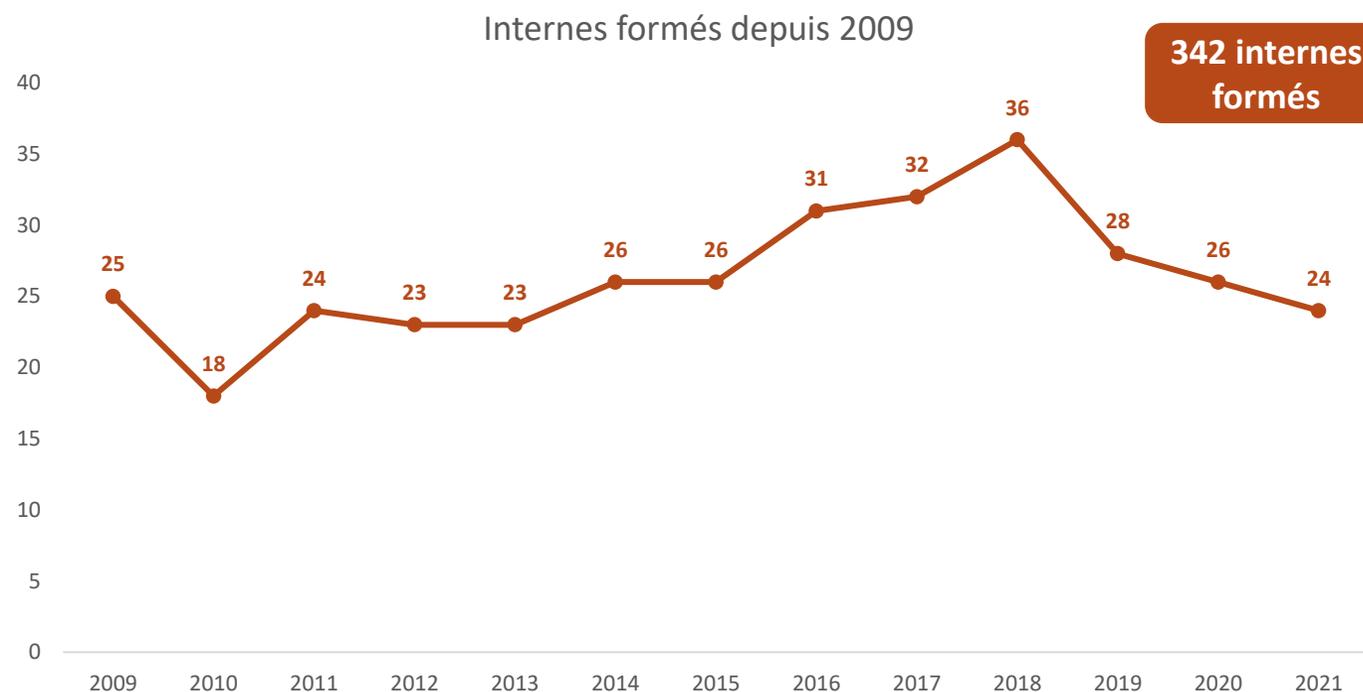


Formation des médecins et internes à la régulation

Des formations (initiales et continues) des internes et des médecins à la régulation sont organisées.

Des sessions de formations ont eu lieu en 2008, 2009, 2011, 2013, 2017 et 2020.

L'ADOPS 53 a signé en 2009 une convention avec les départements de médecine générale des facultés de médecine d'Angers et de Rennes pour **la formation à la régulation médicale des internes en médecine générale** effectuant leur stage de médecine générale en Mayenne.



La régulation : fréquence annuelle des gardes de régulation - 2021

9 médecins ont effectué entre 1 et 10 gardes de 12h en 2021.

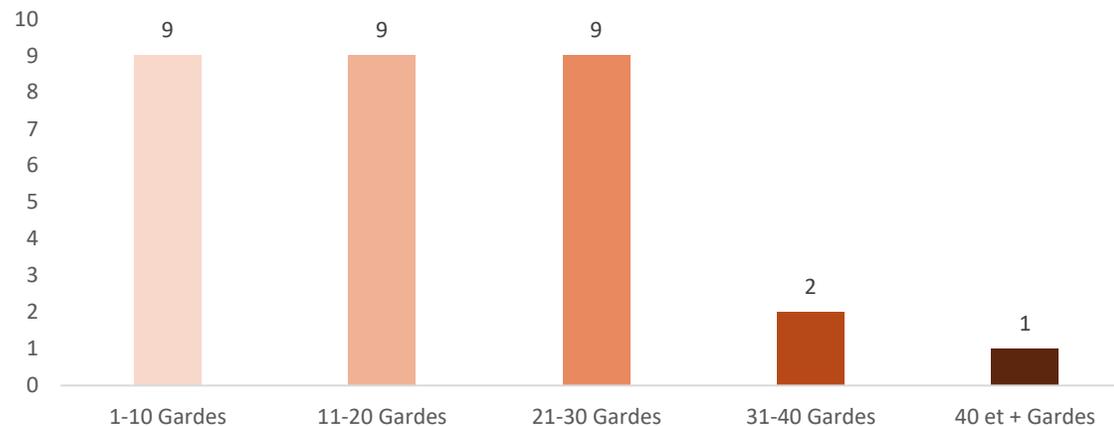
3 médecins ont effectué plus de 31 gardes de 12h sur 2021. Si on cumule l'ensemble des gardes (12h, 4h et Renfort), 9 médecins ont effectué plus de 31 gardes dans l'année.

A noter, le doublement du front de garde de régulation (2 médecins au lieu d'un sauf sur le 20h-8h) d'Octobre à Mars depuis 2020 (avant 2020, doublement uniquement sur Novembre à Février):

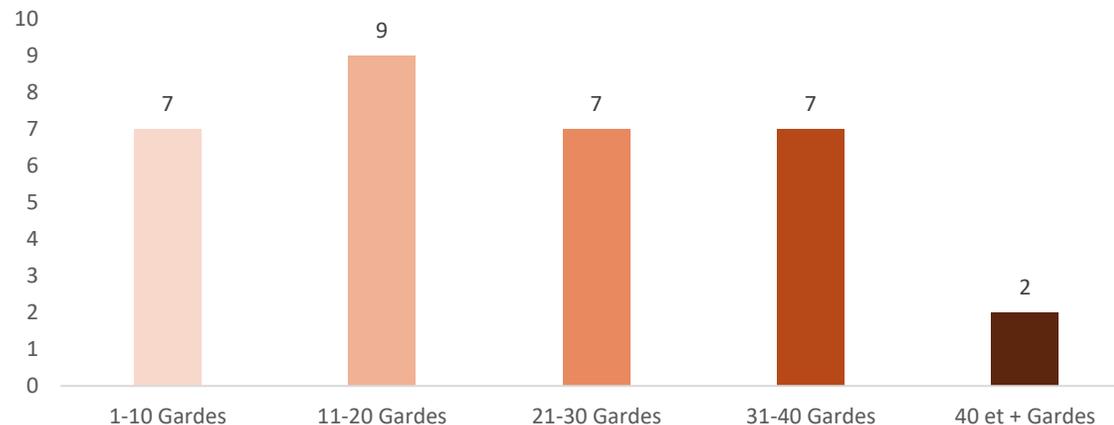
- Amélioration des conditions d'exercice des médecins régulateurs
- Meilleure qualité de la régulation avec plus de conseils en période de pics d'appels

Doublement, voire triplement du front de garde de régulation pour certains ponts ou WE prolongés en dehors des 6 mois d'hiver.

Nombre de médecins selon le nombre annuel de gardes de 12h



Nombre de médecins selon le nombre annuel de gardes (12h+4h+Renfort)



La régulation : Evolution de la régulation délocalisée

En 2021, 21 des 32 médecins régulateurs ont réalisé l'intégralité de leurs gardes de régulation au domicile.

Seuls 7 médecins ont effectué l'ensemble de leurs gardes de régulation au Centre 15.

4 médecins régulateurs adoptent une pratique hybride.

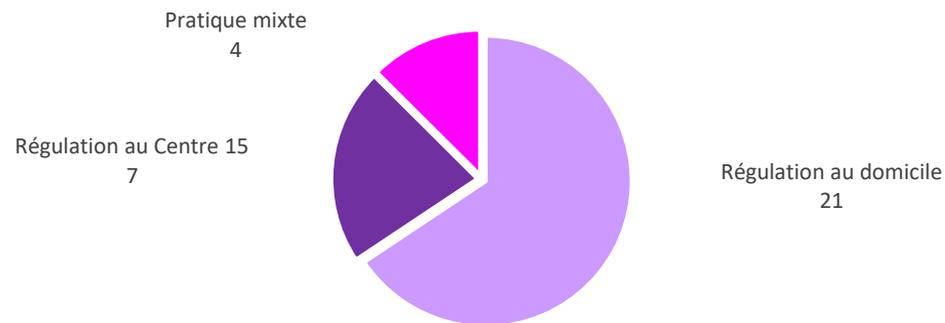
78% des médecins régulent au moins partiellement à domicile (91% en 2020, 73% en 2019, 57% en 2018)

Depuis 2008, les médecins sont plus nombreux à réguler au domicile qu'au Centre 15.

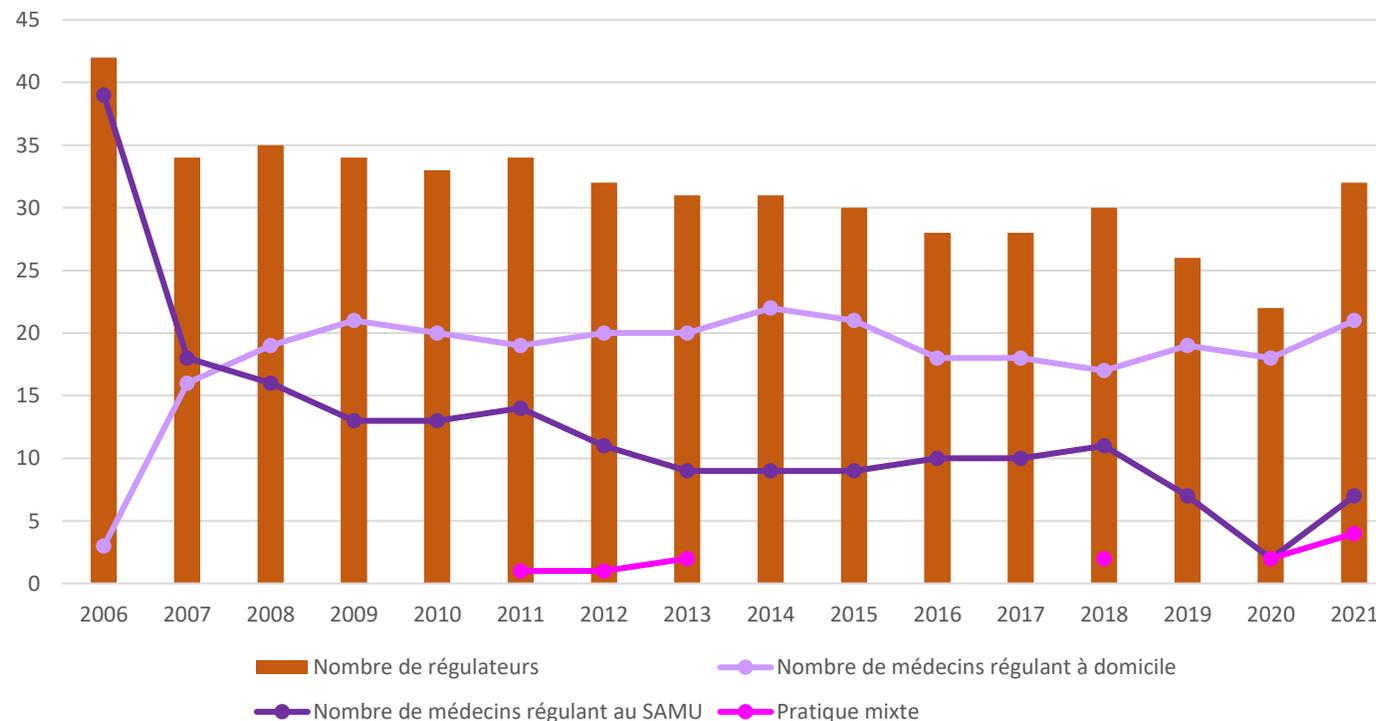
A noter en 2020 une forte baisse des médecins régulant au Centre 15, probablement en lien avec les confinements, puisqu'en 2021, nous retrouvons des chiffres similaires à 2019.

Quelques médecins adoptent une pratique mixte.

Lieu de régulation en 2021



Evolution du lieu de régulation depuis 2006

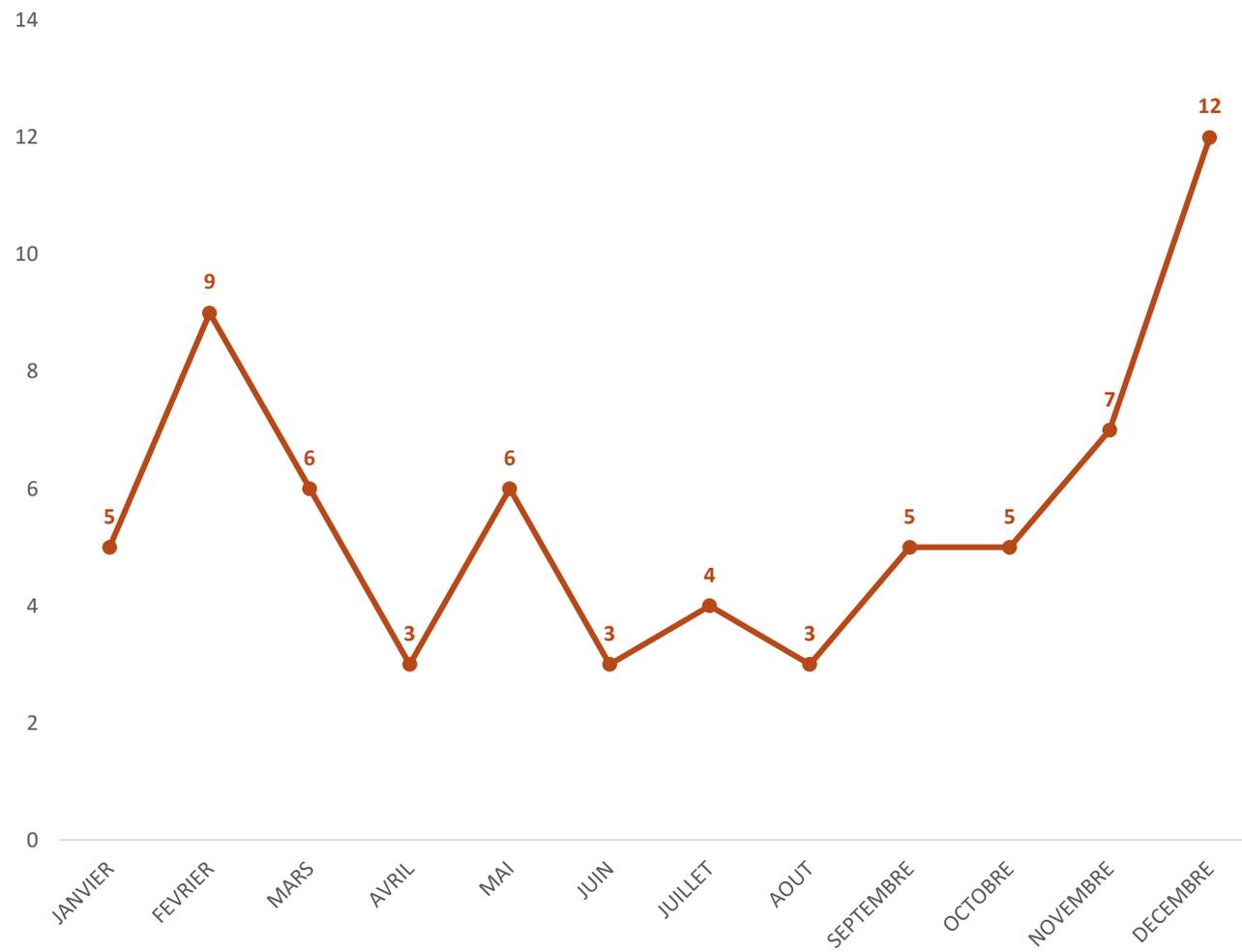


La régulation : urgences de niveau 1 et 2 et procédure dégradée - 2021

68 appels (0,16% du total des appels de médecine générale régulés) sont arrivés sur le 116 117 alors qu'ils relevaient d'urgence vitale de niveau 1 ou 2. Ils ont été transmis aux médecins régulateurs hospitaliers. Ce chiffre est en nette baisse comparativement à 2020, qui enregistrait 144 appels (0,36% du total des appels).

Une **procédure dégradée** permet aux ARMs, en période de pics d'appels (plus de 8 appels en attente sur la file d'attente téléphonique), de transférer l'appel au médecin effecteur du secteur dont dépend l'appelant. Il devient alors médecin régulateur en second et en est informé par SYPPS. **Cette procédure a été utilisée 190 fois en 2021** (120 en 2020).

Nombre mensuel d'appels arrivés au 116 117 relevant d'une urgence vitale de niveau 1 ou 2



La régulation : nombre d'appels de médecine générale régulés

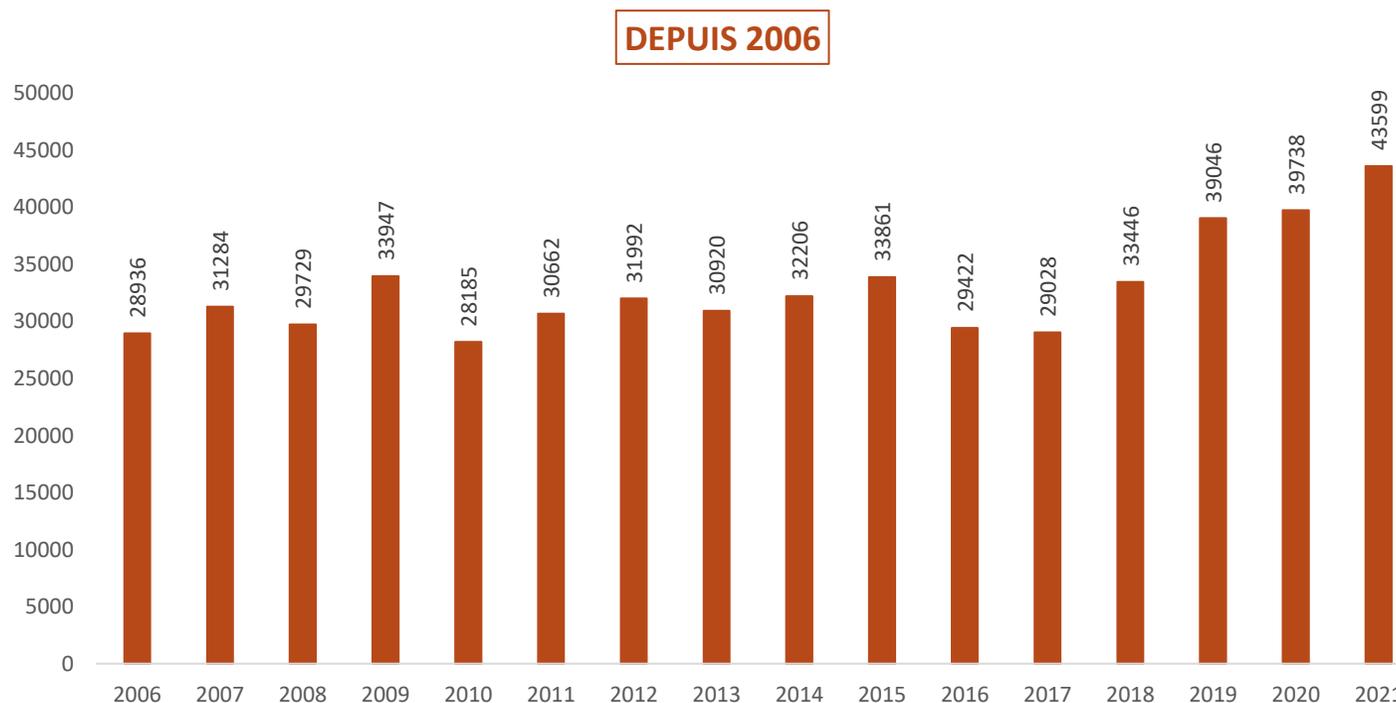
Le nombre d'appels régulés est plus important en Octobre, Novembre et Décembre (doublement du front de régulation d'Octobre à Mars)

En 2021, 3861 appels de plus ont été régulés comparativement à 2020, ce qui représente une augmentation de près de 10%.

La fermeture des services d'urgences à eu un impact sur l'augmentation du nombre d'appels régulés.

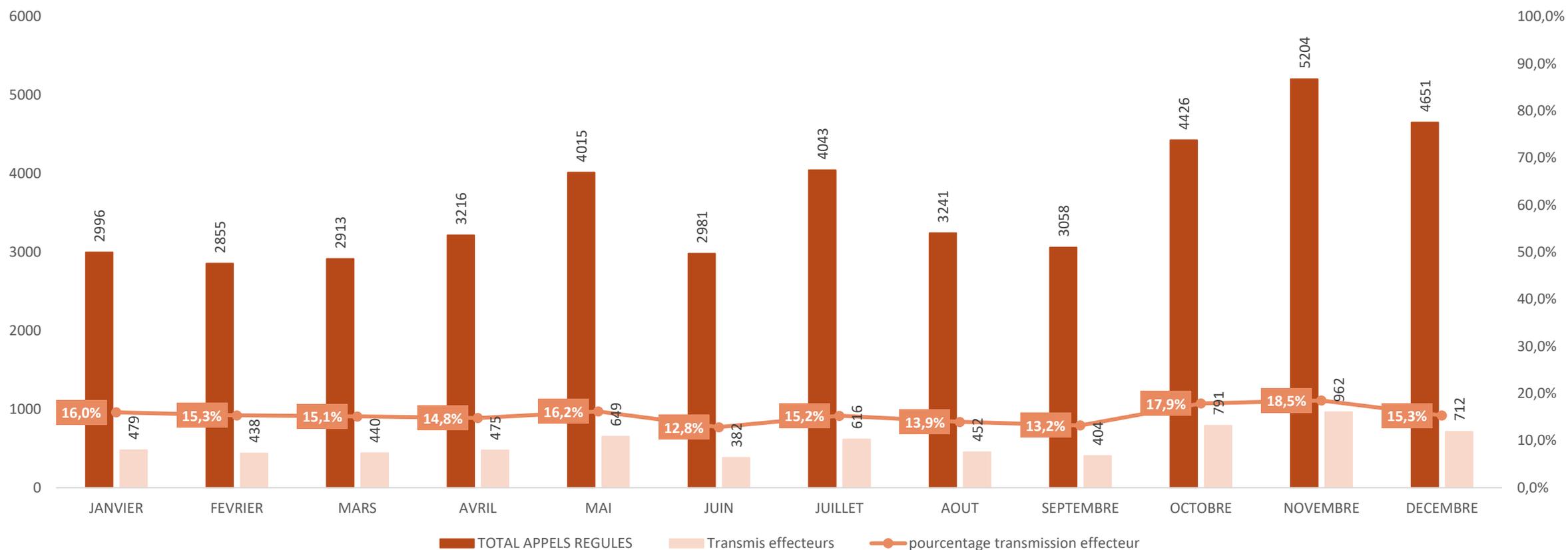
Le nombre d'appels régulés en 2021 a augmenté de 50% comparativement à celui enregistré en 2017. Cette nette augmentation s'explique probablement par le report sur la PDSA des demandes de soins, qui ne trouvent pas de réponse aux heures ouvrées des cabinets.

A noter, le doublement du front de régulation depuis l'hiver 2009 de Novembre à Février, et depuis 2019 d'Octobre à Mars.



La régulation : Actes transmis aux effecteurs/ Appels régulés - 2021

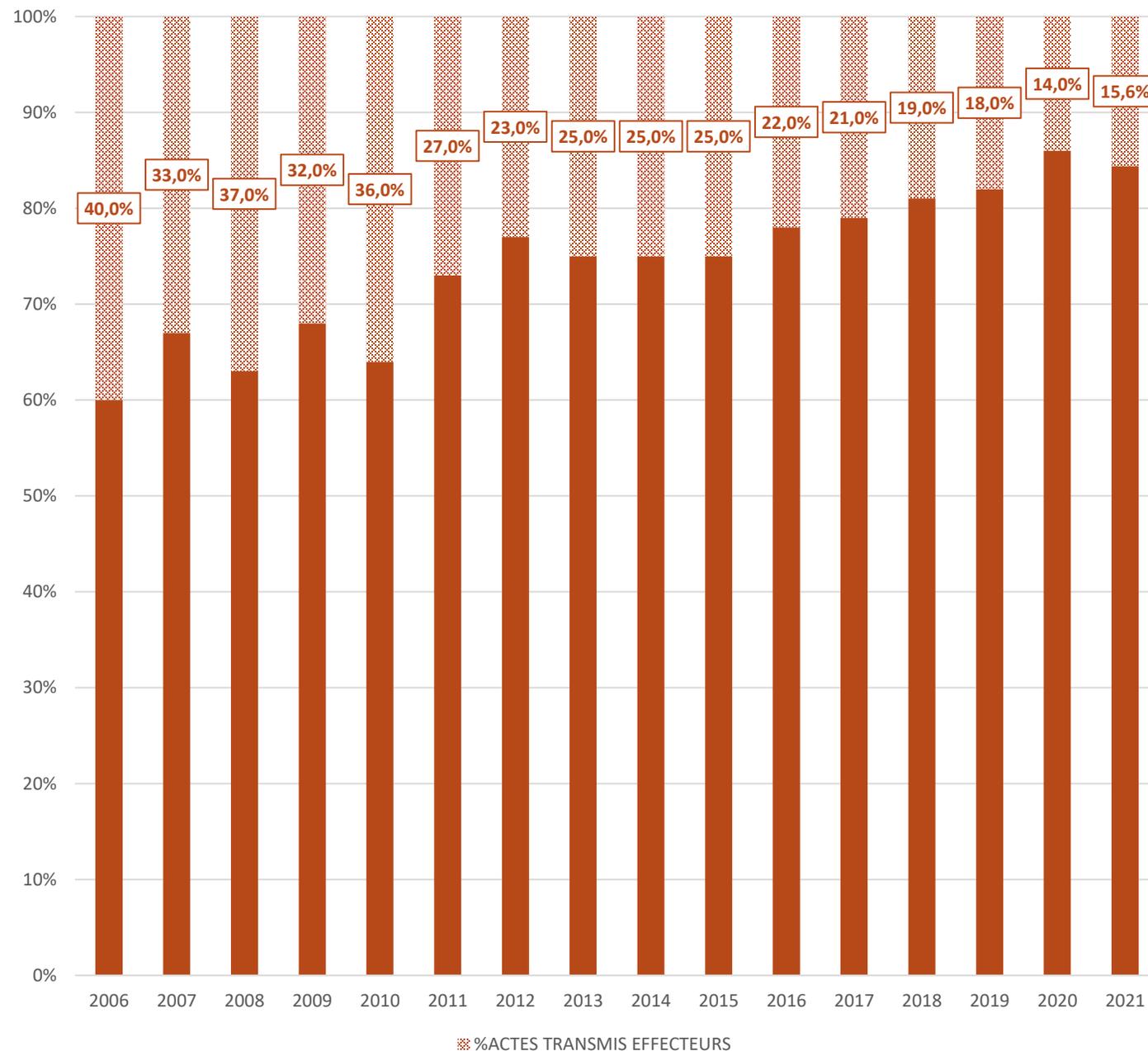
Le taux de recours aux effecteurs est assez stable suivant le mois de l'année. Une légère diminution en juin est à noter, ainsi qu'une augmentation sur les mois d'Octobre et de Novembre.



La régulation : Actes transmis aux effecteurs/ Appels régulés depuis 2006

En 2021, 15,6% des appels régulés ont donné lieu à la transmission d'un acte aux effecteurs.

Le taux de recours aux effecteurs a augmenté comparativement à 2020, qui enregistrait le taux le plus bas jamais constaté.



■ %ACTES TRANSMIS EFFECTEURS

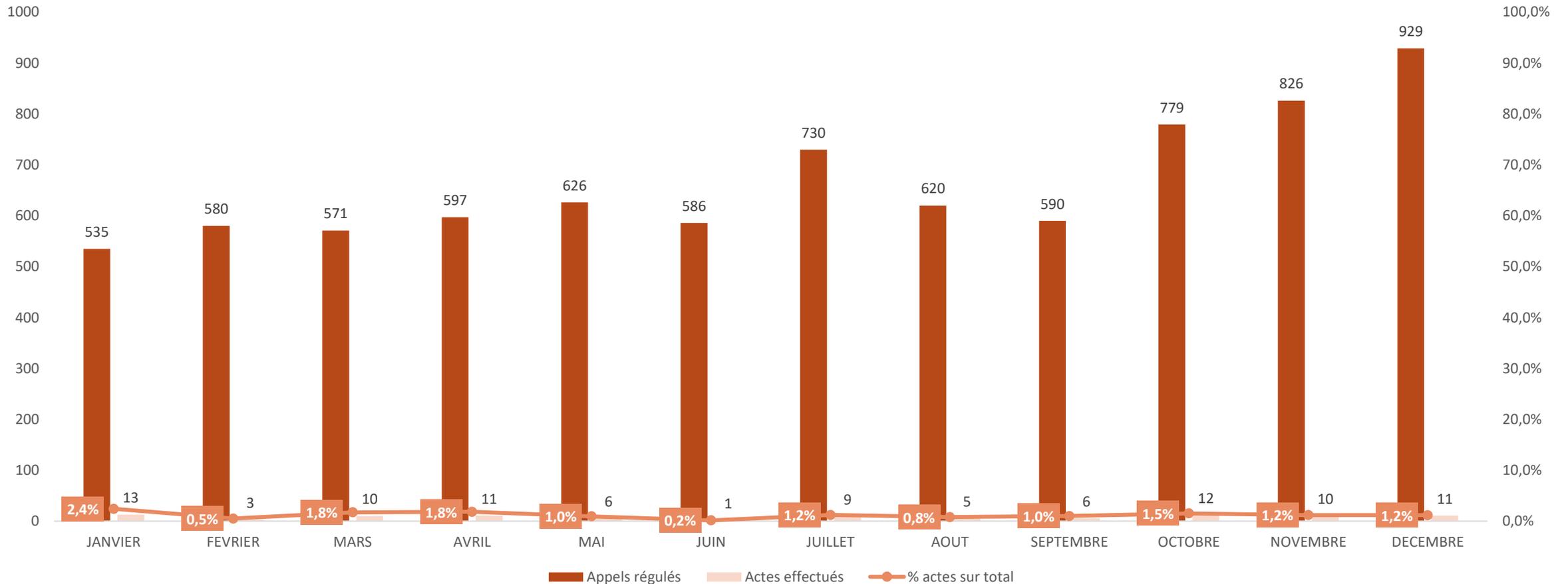
La régulation : 0h-8h, Actes effectués / Appels régulés - 2021

Le nombre d'appels régulés la nuit est plus important entre octobre et décembre. A noter également un nombre important d'appels régulés en juillet.

C'est en Janvier que la proportion d'actes transmis à un effecteur la nuit (appels avant 6h30) est la plus importante, même si les taux restent relativement faibles.

Il faut entendre qu'en janvier, 535 appels ont été régulés entre 0h et 8h, et 13 ont donné lieu à un transfert vers l'effecteur avant 6h30, soit 2,4% des appels.

En moyenne en 2021, 1,2% des appels régulés la nuit ont donné lieu à un transfert à l'effecteur avant 6h30.

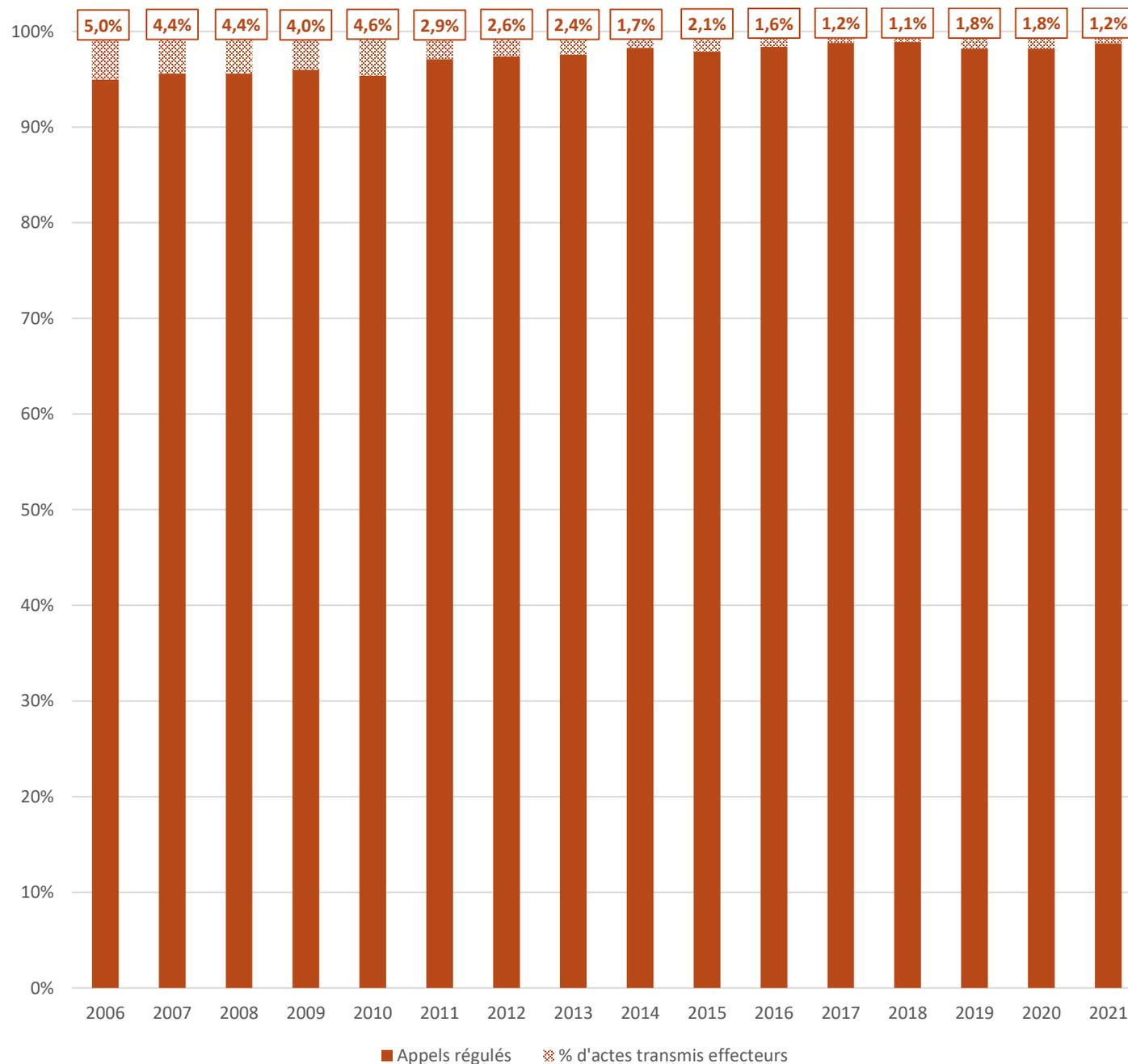


La régulation : 0h-8h, Actes effectués / Appels régulés depuis 2006

Depuis 2006, la proportion d'appels régulés la nuit et ayant donné lieu à un transfert vers l'effecteur avant 6h30 a fortement baissé (5% en 2006, 1,2% en 2021).

C'est en 2017 que le taux était le plus bas, avec 1,1%.

A noter que les taux sont inférieurs à 2% depuis 2016.



La régulation : Aboutissement des appels- 2021

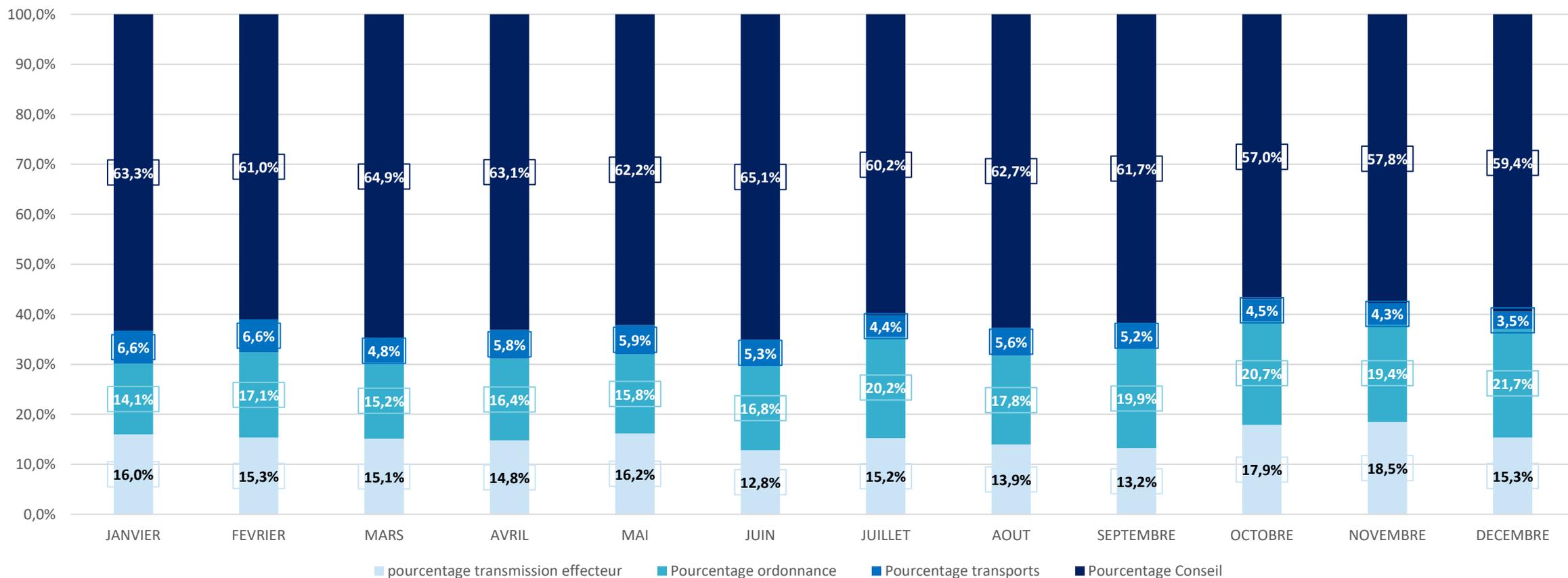
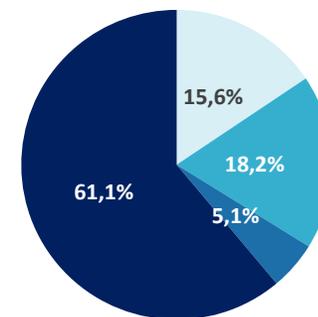
En 2021, le pourcentage d'appels ayant abouti à la délivrance d'une ordonnance par le médecin régulateur est plus élevé en fin d'année. Cela concerne 18,2% des appels sur 2021. A noter que depuis le 1/10/2011, possibilité de faxer des ordonnances avec SYPPS

Sur l'année 2021, 15,6% des appels ont donné lieu à la transmission d'un acte au médecin effecteur. C'est en octobre et en novembre que le taux d'appels ayant abouti à la transmission d'un acte au médecin effecteur est le plus élevé.

Sur l'ensemble des appels régulés en 2021, il a fallu déclencher un transport pour 5,1% d'entre eux.

61,1% des appels ont donné lieu à la délivrance d'un conseil en 2021.

Appels régulés 2021



La régulation : Evolution de l'aboutissement des appels

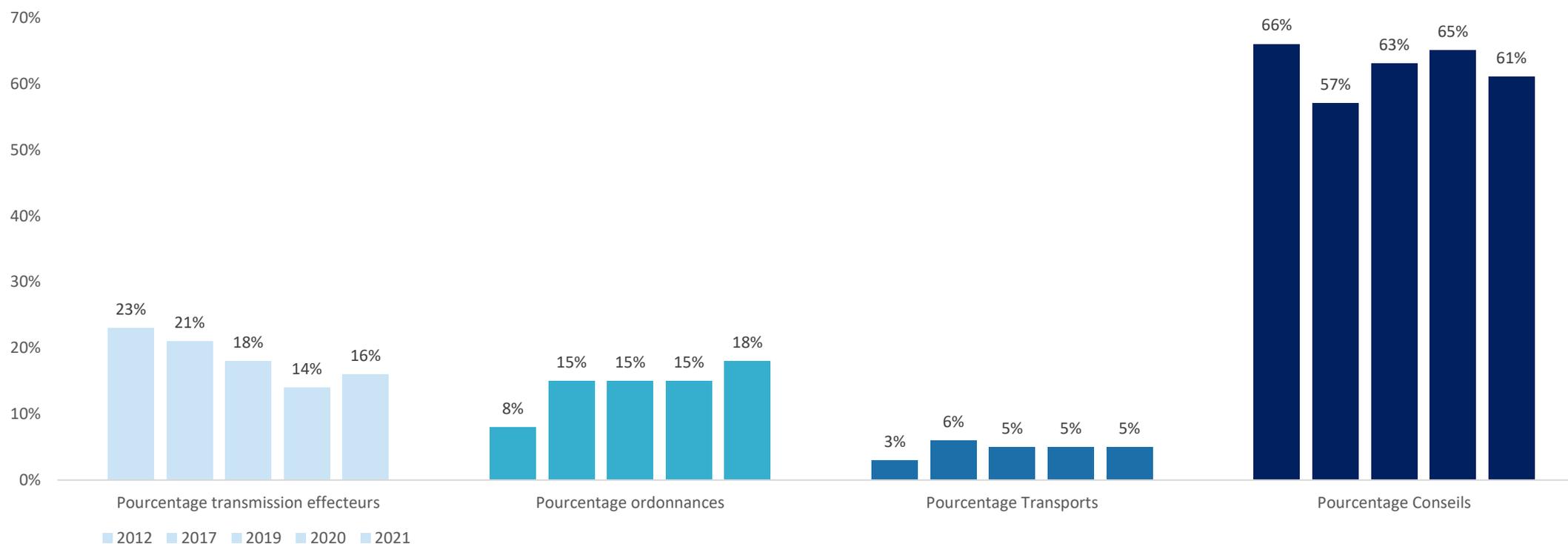
Une légère baisse du pourcentage d'appels aboutissant à la transmission a un effecteur a été observée depuis 2012, mais il augmente entre 2020 et 2021.

La part d'appels aboutissants à la transmission d'une ordonnance par la médecin régulateur est en augmentation depuis 2012.

La part d'appels nécessitant le déclenchement d'un transport est plutôt stable.

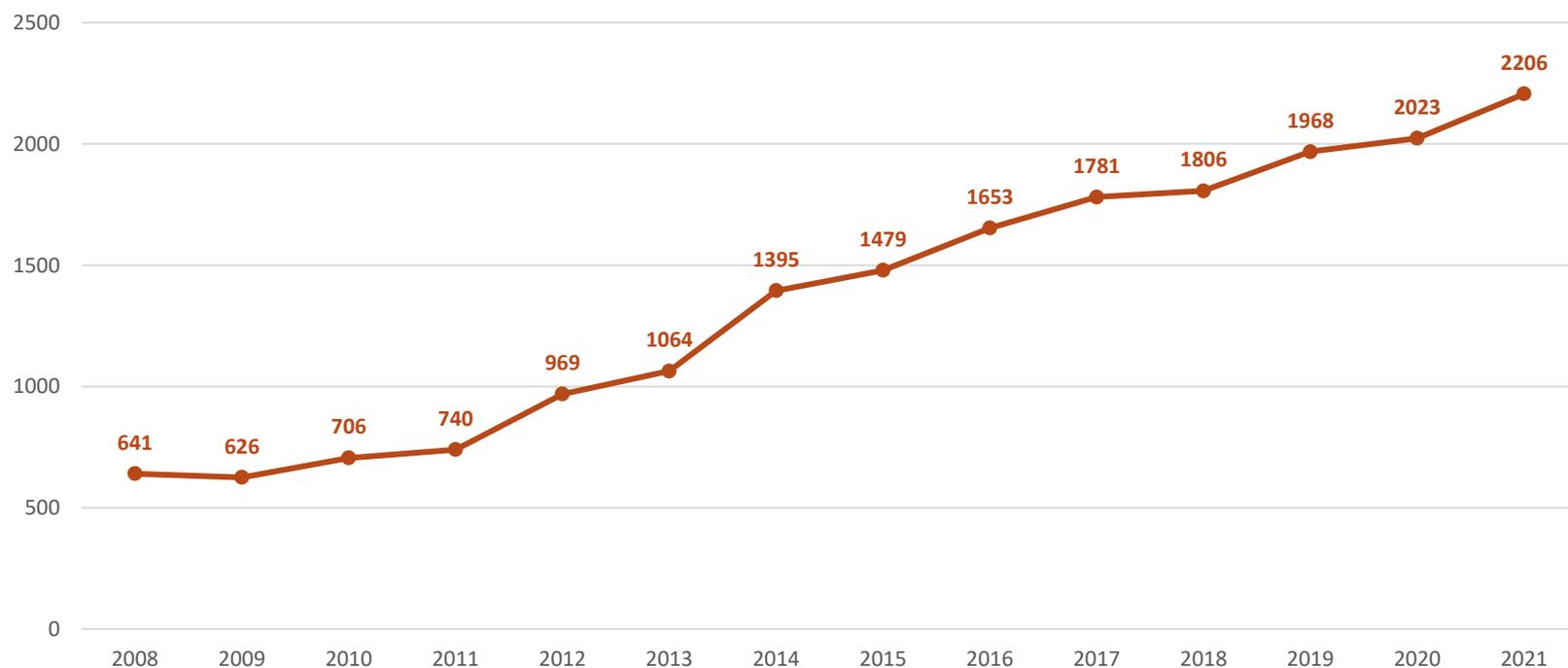
Le pourcentage d'appels aboutissants à un conseil médical par le régulateur a connu une baisse entre 2020 et 2021 (-4pts).

Evolution de l'aboutissement des appels 2012-2021



La régulation : recours à l'ambulance de garde par le médecin régulateur

Le nombre de recours à l'ambulance augmente depuis 2008.
En 2021, 2206 recours à l'ambulance ont été nécessaires.



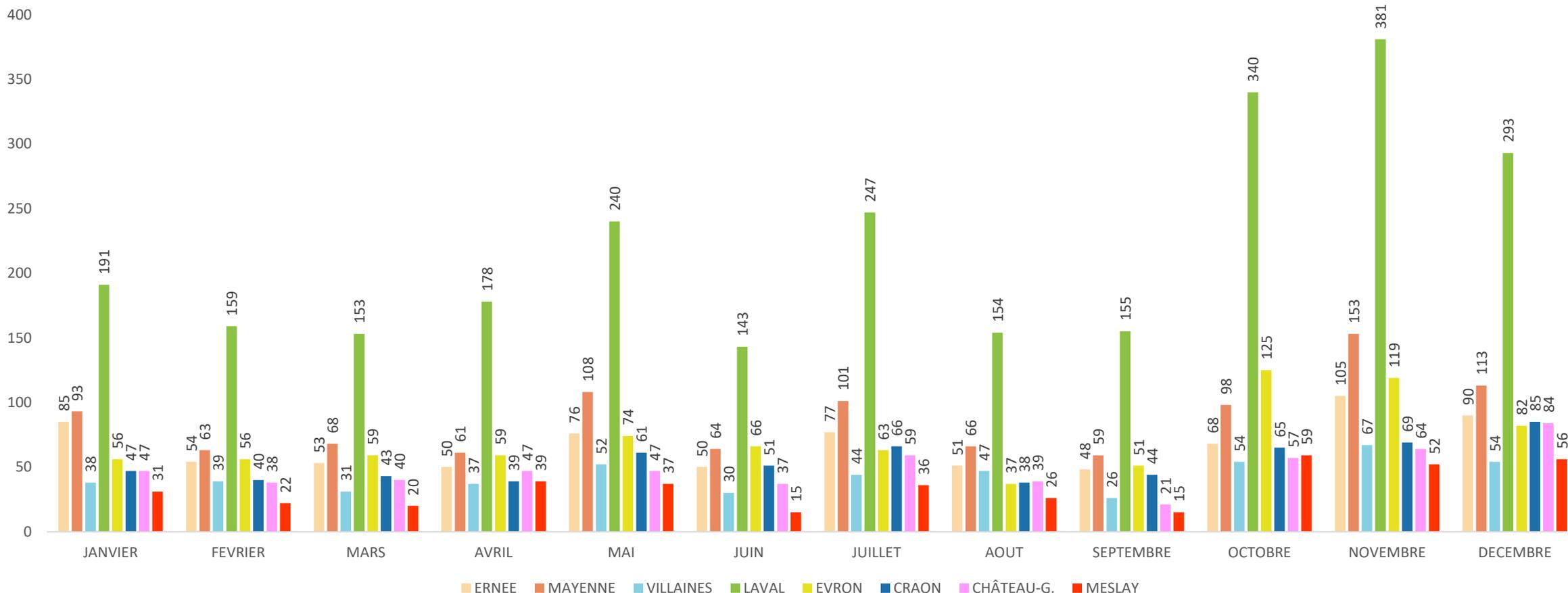
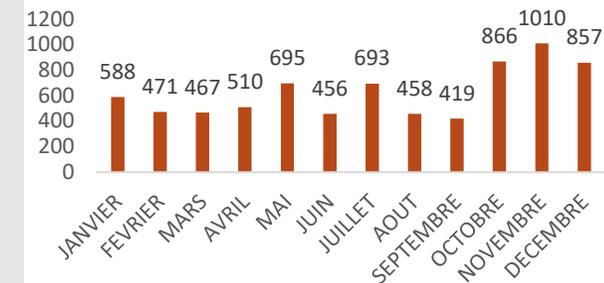
Médecins effecteurs : Activité mensuelle 2021 en nombre d'actes (PDSA + Hop de Prox) effectués

En Janvier, les médecins effecteurs ont effectué 588 actes, si on cumule ceux effectués en **MMG, en cabinet, les visites et les actes en hôpitaux de proximité**.

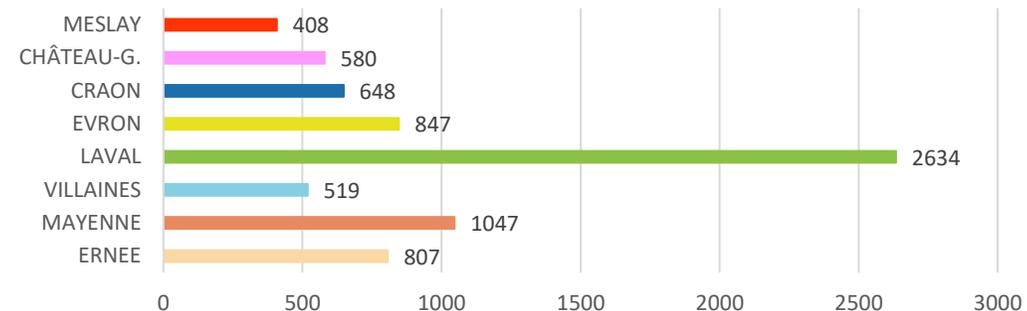
C'est en novembre que le nombre d'actes cumulés est le plus important, et c'est en septembre qu'il est le plus faible.

Sans surprise, c'est toujours à Laval, puis à Mayenne que le nombre d'actes effectués est le plus important.

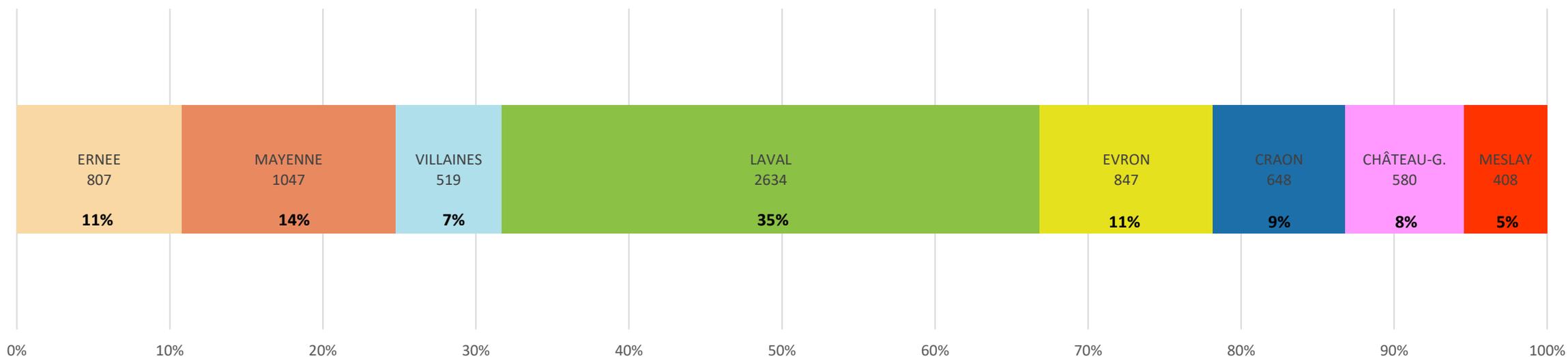
A contrario, c'est souvent à Meslay, Villaines et Craon qu'il est le plus faible.



Médecins effecteurs : Activité 2021 en nombre d'actes (PDSA + Hop de Prox) effectués



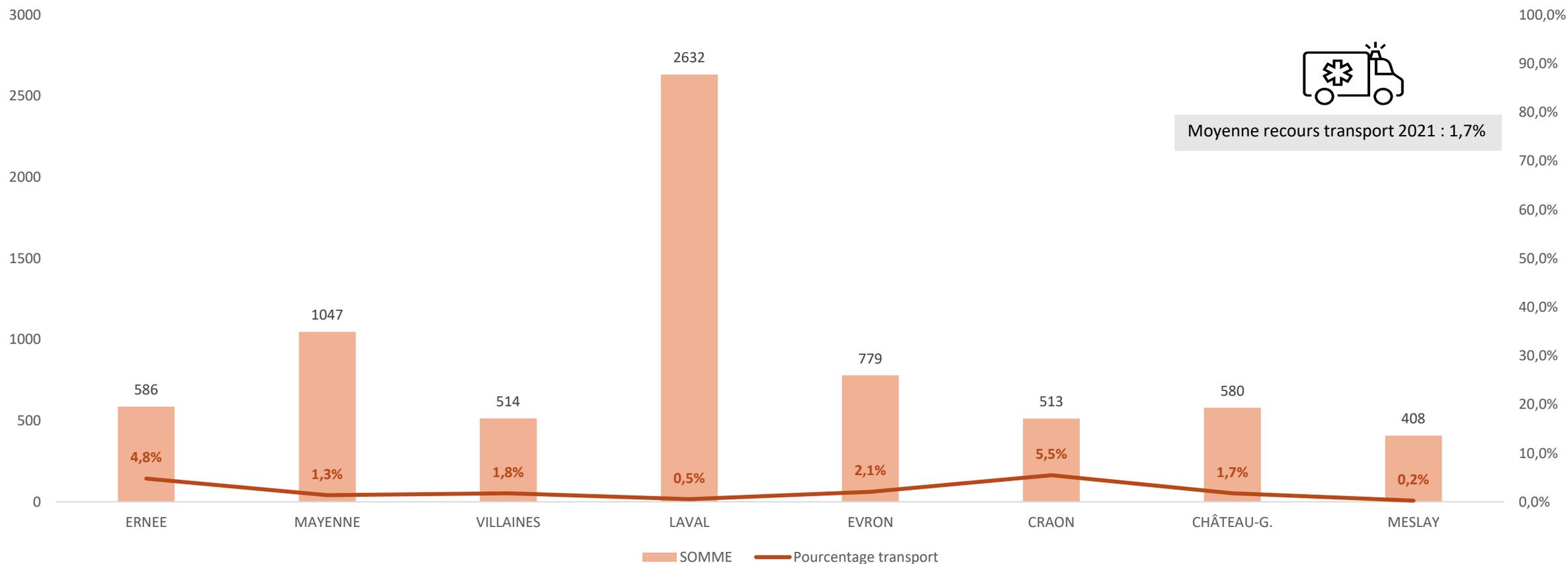
Au total, **7490 actes** (PDSA + hôpitaux de proximité) ont été effectués en 2021. **Ces 7490 actes constituent une augmentation de 40,8% par rapport à 2020.** Le territoire de Laval représente 35% de la totalité des actes effectués par les effecteurs.



Médecins effecteurs : Activité 2021 en nombre d'actes effectués / Recours aux transports

Sur les 7059 actes de PDSA (donc hors hôpitaux de proximité) effectués par les médecins effecteurs, 120 ont fait l'objet d'un transport demandé par l'effecteur, ce qui correspond à 1,7% des actes.

ACTES PDSA (MMG+VISITES+CAB) / Transports

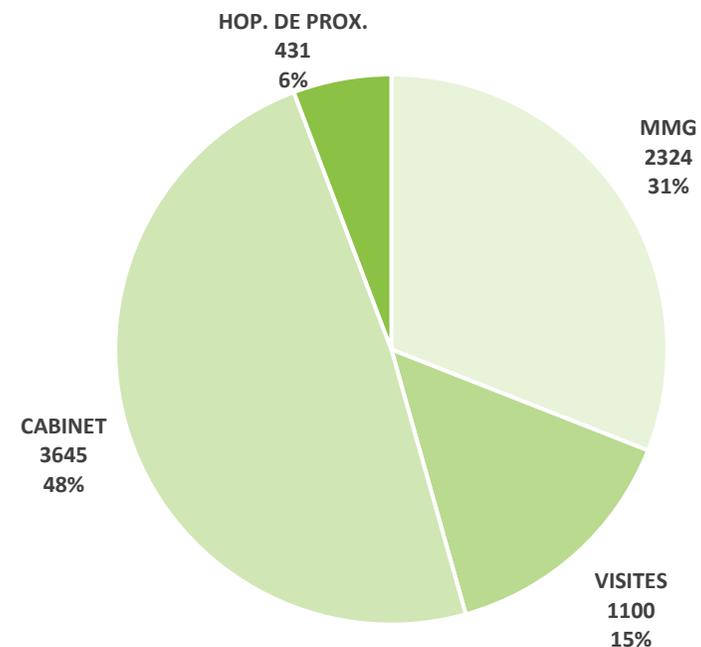
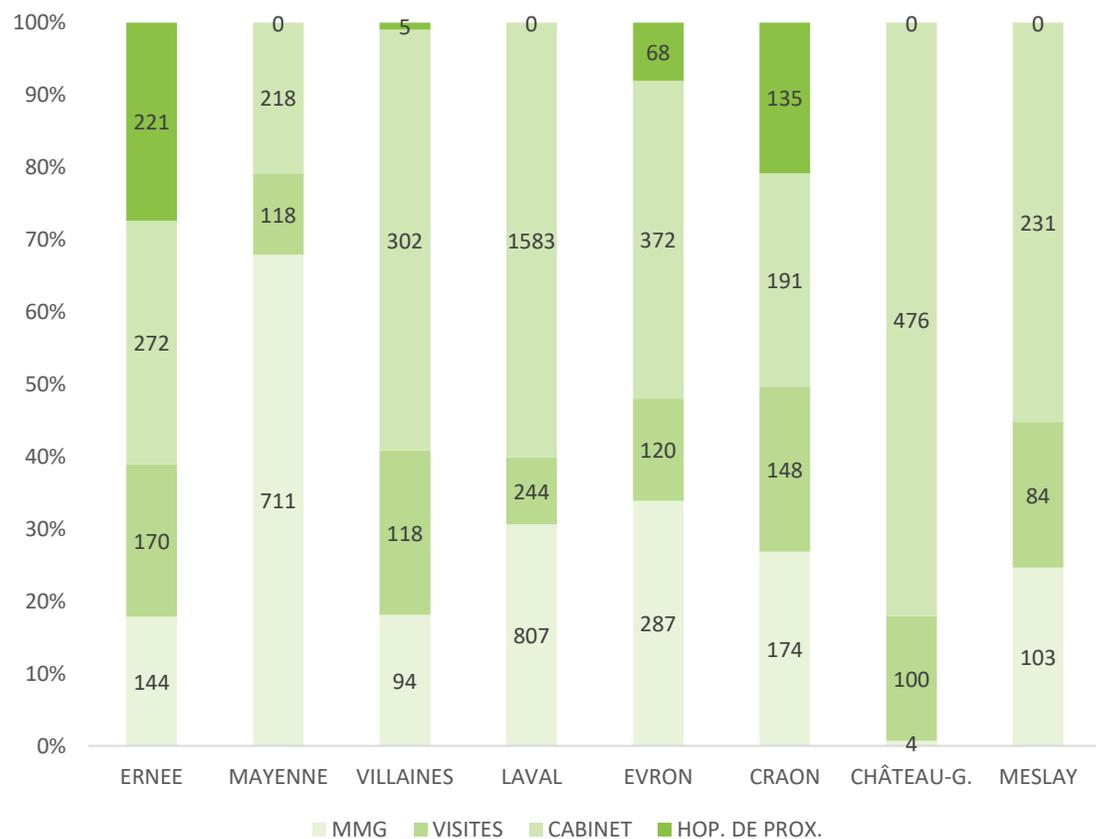


Médecins effecteurs : Lieu de consultation – Actes PDSA + Hop de Prox

A l'instar de 2020, les MMG ont été moins utilisées que l'année précédente : 31% des actes ont été effectués à la MMG en 2021, contre 54% en 2020 et 59% en 2019.

20,5% des actes sont des visites (à domicile, en hôpitaux de proximité ou dans le cadre de la HAD) sur l'ensemble du département. Ce taux est de **33% sur les 5 territoires ruraux**, et de **35% sur les 4 secteurs avec un hôpital de proximité.**

LIEU DE CONSULTATION DES EFFECTEURS - ACTES PDSA + Hop de Prox.

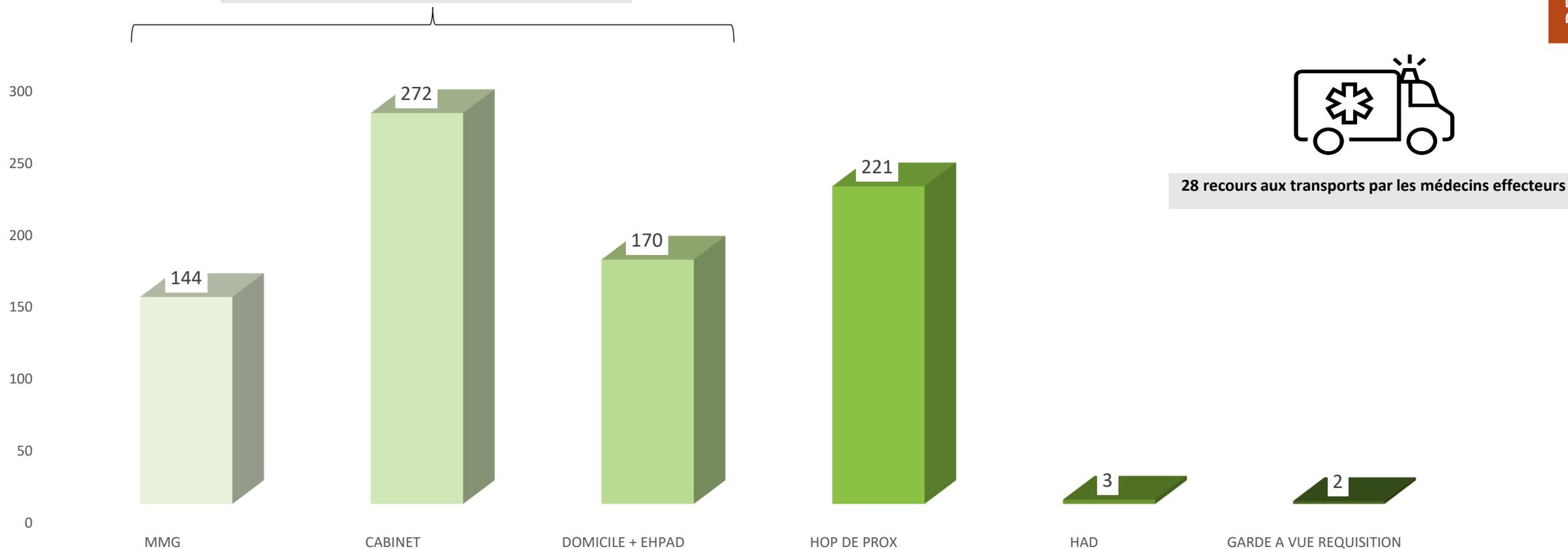


La situation, qui consiste à effectuer plus de consultations au cabinet médical du médecin de garde, rend moins lisible notre organisation auprès des usagers.

Médecins effecteurs : Garde d'Ernée

Le nombre de consultations en cabinet est plus important qu'en MMG (presque x2).

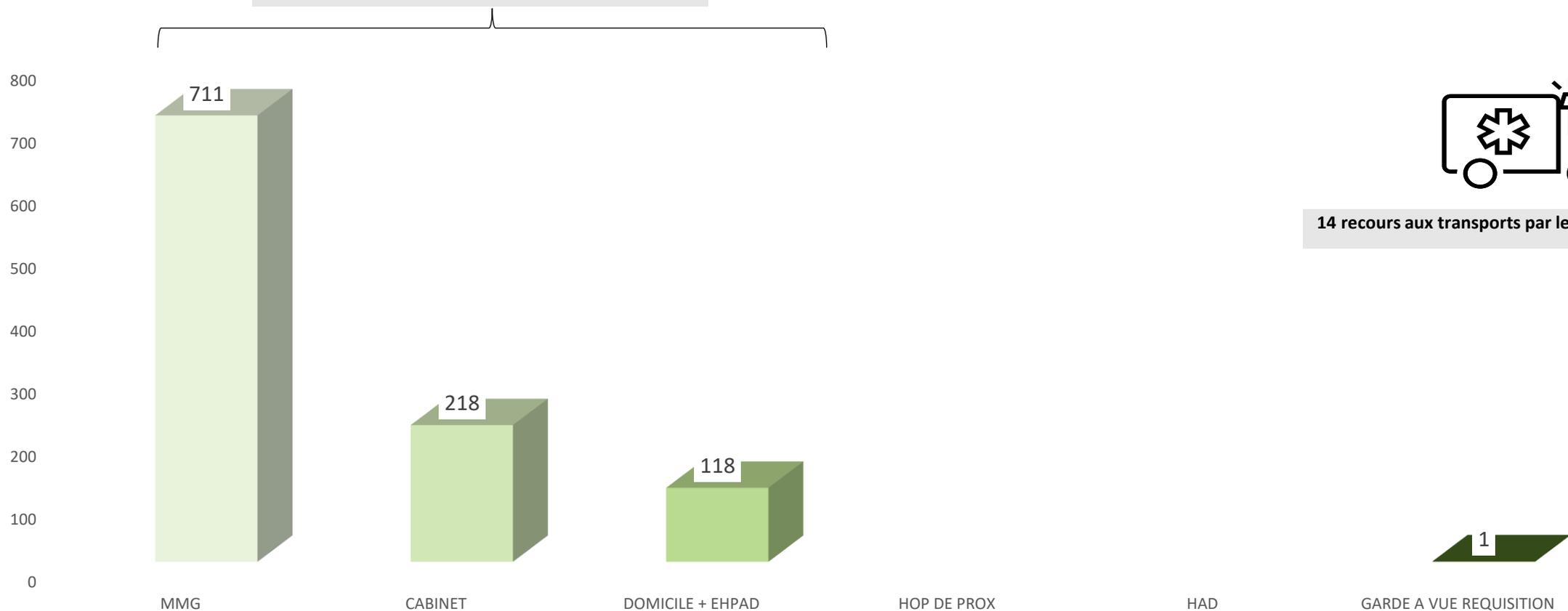
586 Actes de PDSA, dont 16 non régulés



Médecins effecteurs : Garde de Mayenne

Le nombre de consultations MMG est plus important qu'en cabinet.

1047 Actes de PDSA, dont 11 non régulés

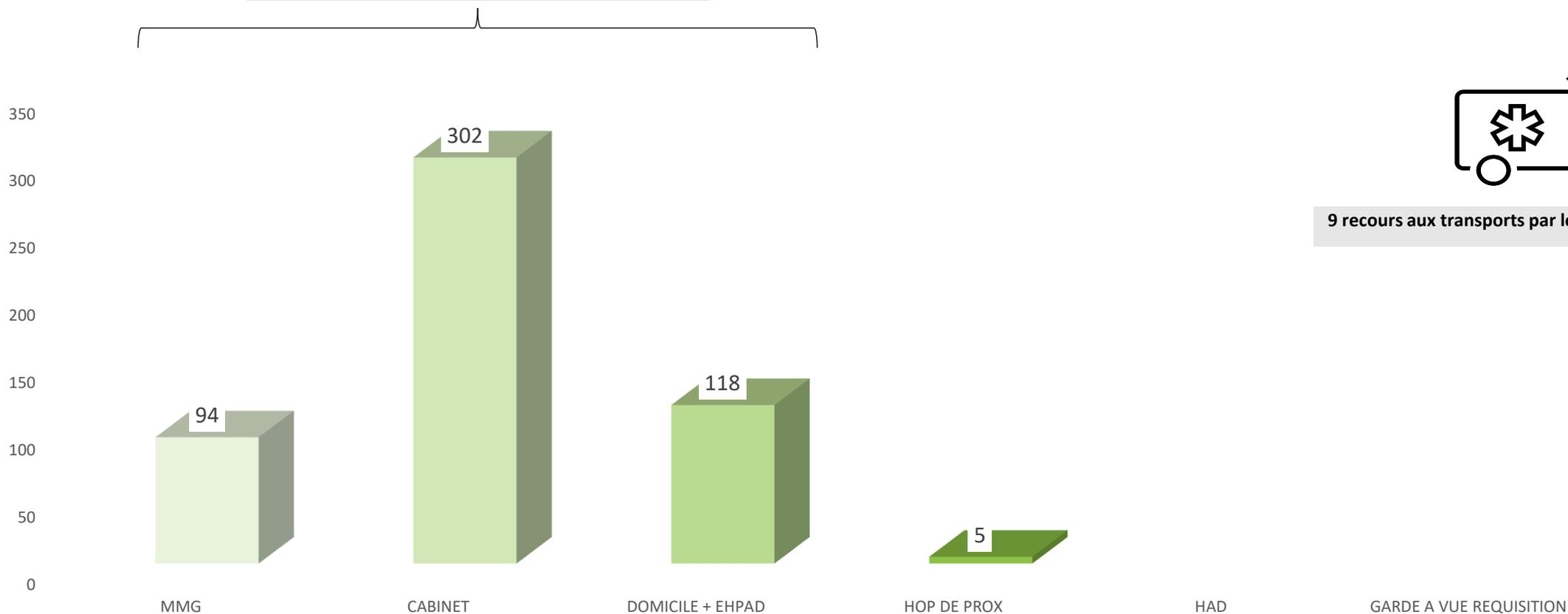


14 recours aux transports par les médecins effecteurs

Médecins effecteurs : Garde de Villaines

Le nombre de consultations en cabinet est plus important qu'en MMG (plus de 3x supérieur).

514 Actes de PDSA, dont 13 non régulés

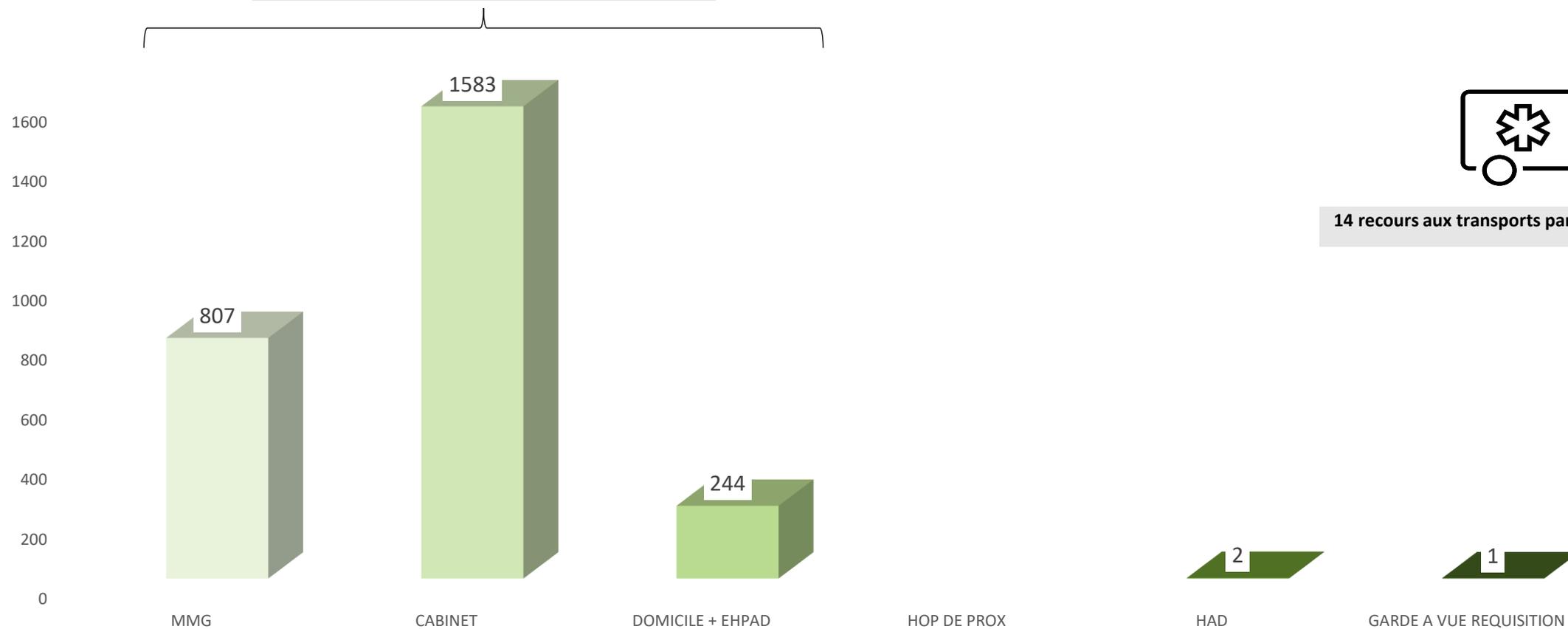


9 recours aux transports par les médecins effecteurs

Médecins effecteurs : Garde de Laval

Le nombre de consultations en cabinet est plus important qu'en MMG (presque x2).

2632 Actes de PDSA, dont 35 non régulés

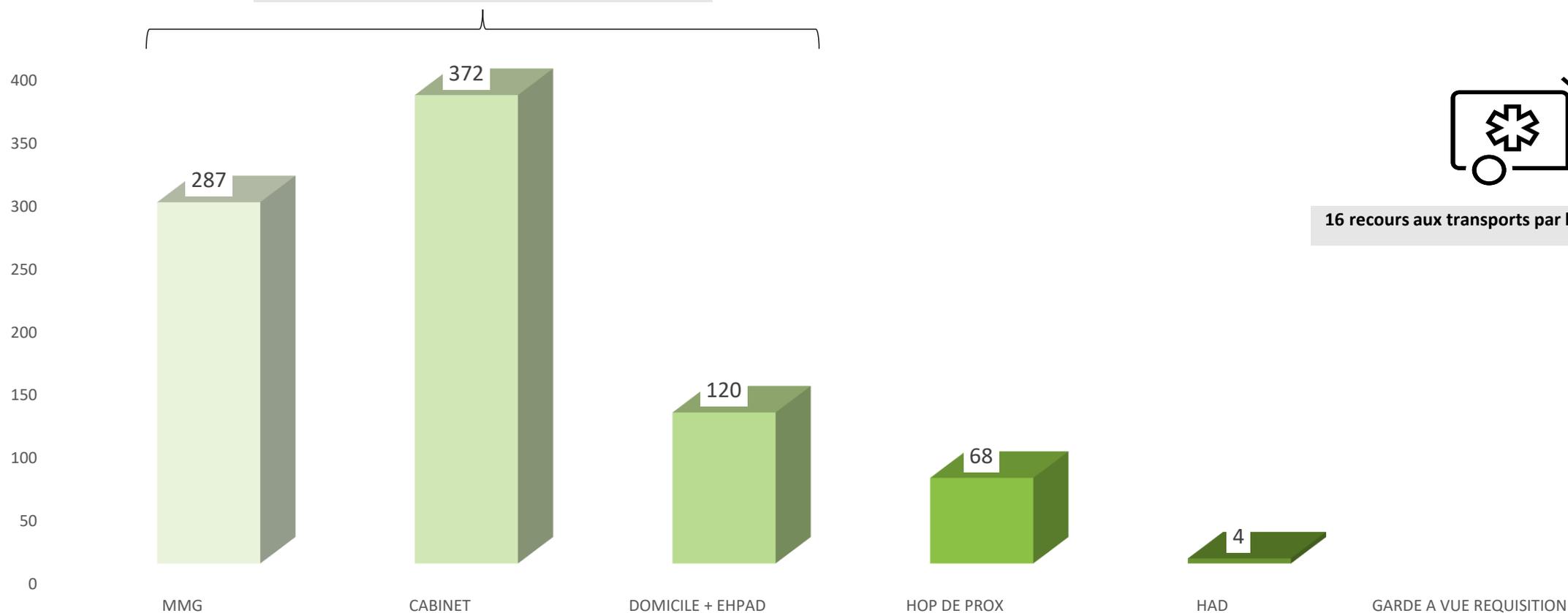


14 recours aux transports par les médecins effecteurs

Médecins effecteurs : Garde d'Evron

Le nombre de consultations en cabinet est plus important qu'en MMG.

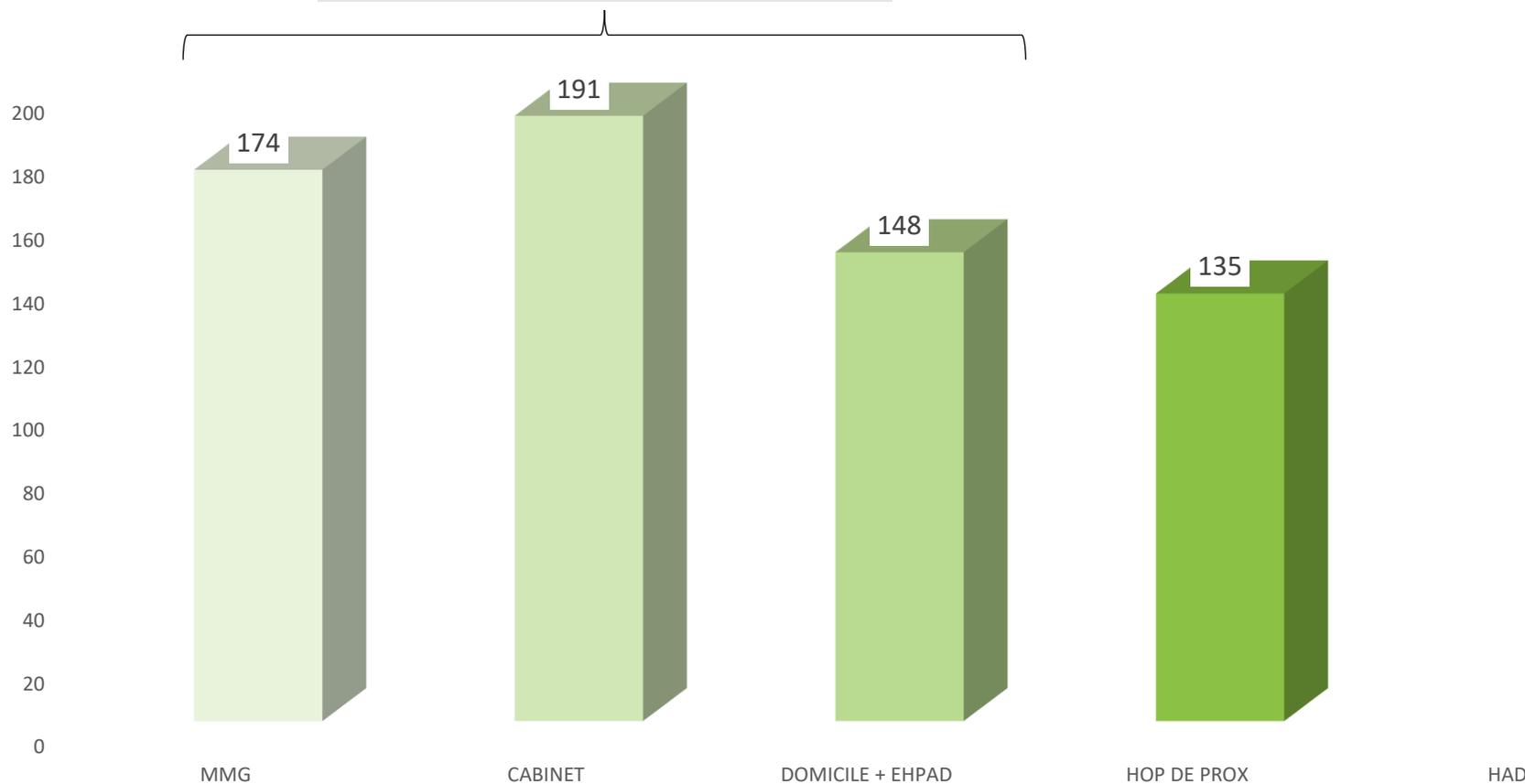
779 Actes de PDSA, dont 7 non régulés



Médecins effecteurs : Garde de Craon-Renazé

Le nombre de consultations en cabinet est plus important qu'en MMG.

513 Actes de PDSA, dont 16 non régulés



28 recours aux transports par les médecins effecteurs

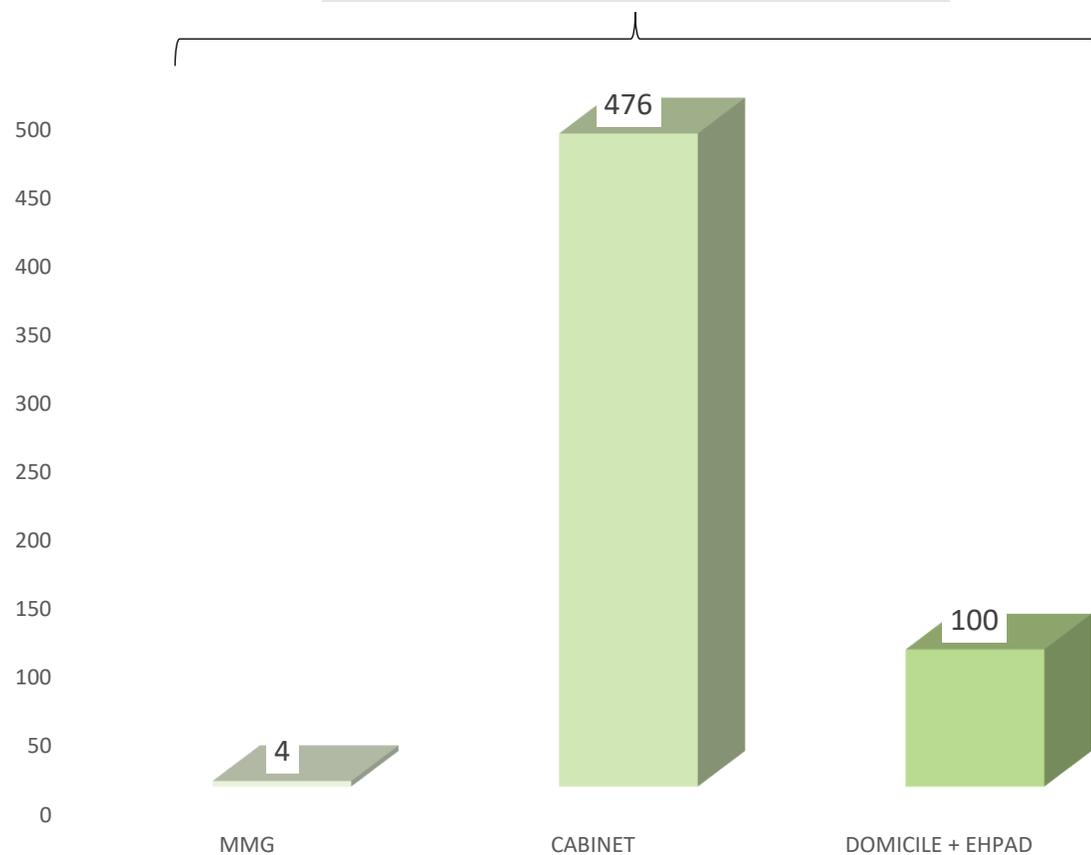
1

GARDE A VUE REQUISITION

Médecins effecteurs : Garde de Château-Gontier

Le nombre de consultations en MMG est infime.

580 Actes de PDSA, dont 5 non régulés

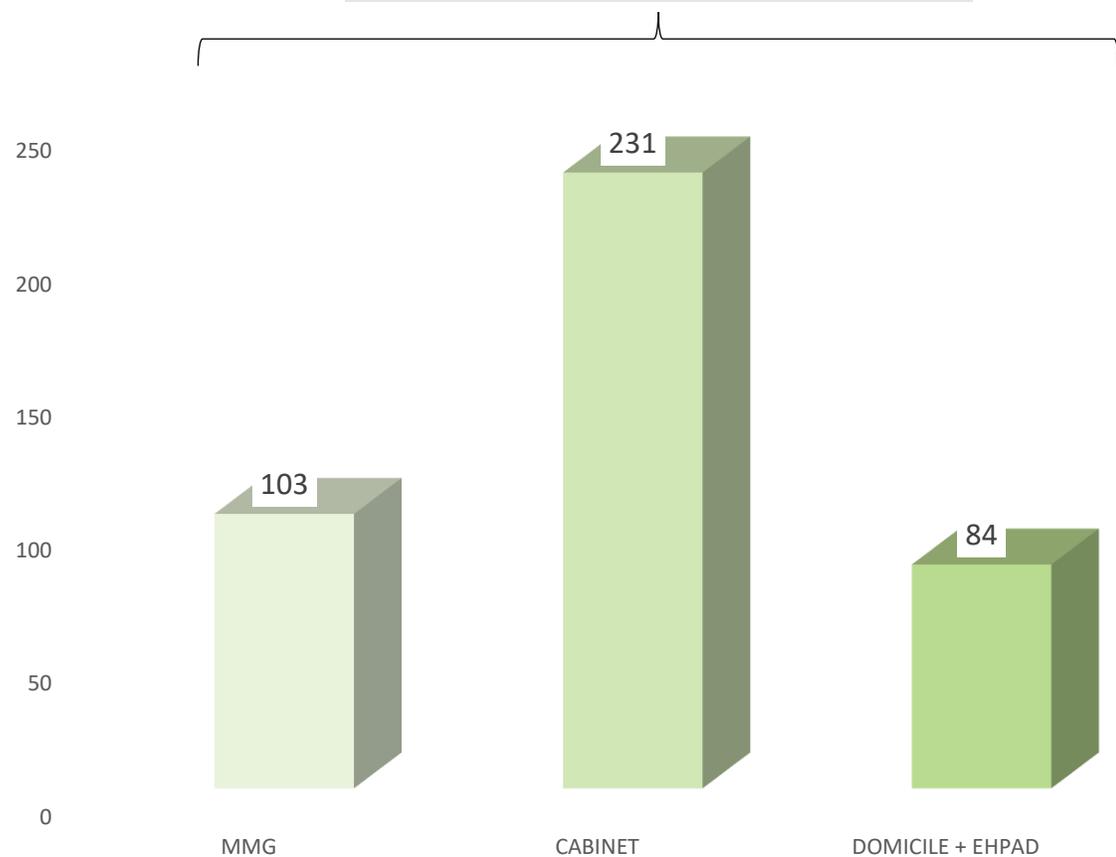


10 recours aux transports par les médecins effecteurs

Médecins effecteurs : Garde de Meslay-Grez

Le nombre de consultations en cabinet est plus important qu'en MMG (plus de 2x supérieur).

408 Actes de PDSA, dont 16 non régulés



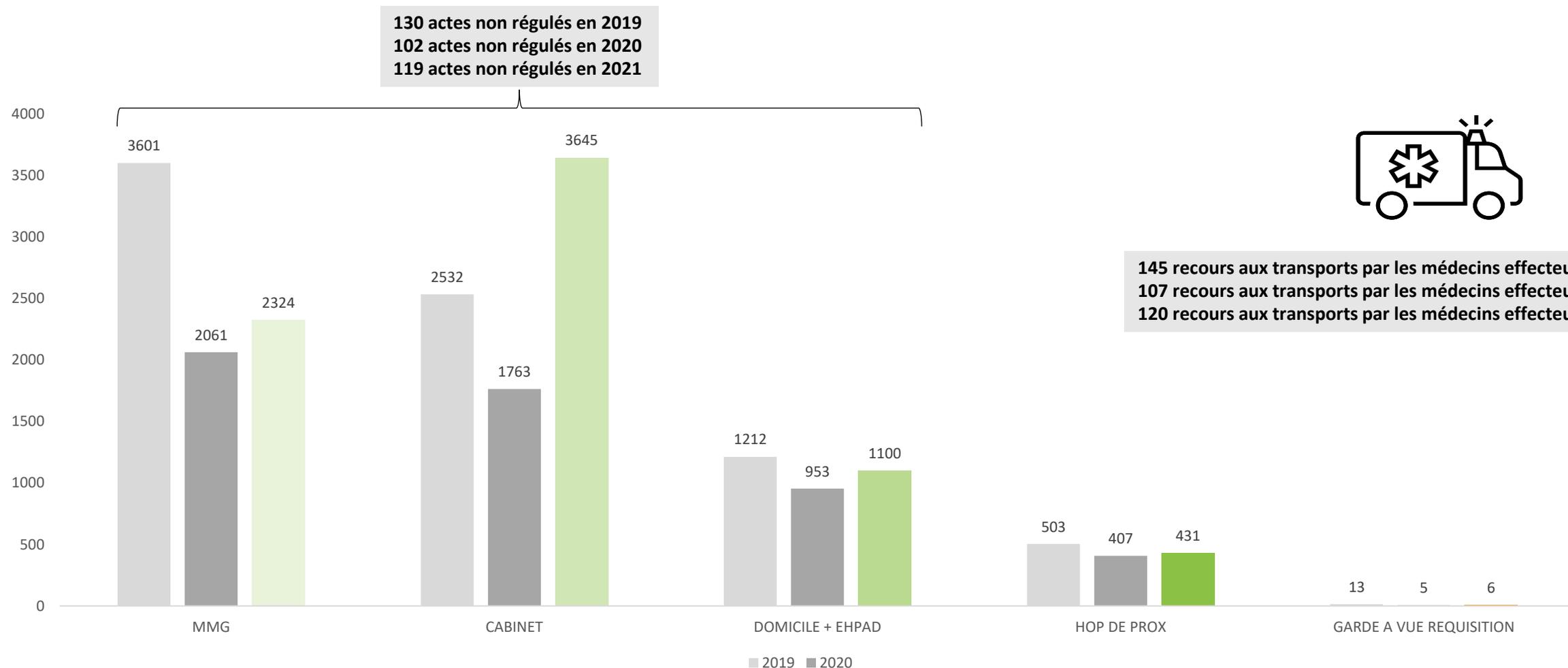
1 recours aux transports par les médecins effecteurs

Médecins effecteurs : Evolution 2019-2020-2021

L'activité des effecteurs dans les hôpitaux de proximité a augmenté en 2021 comparativement à 2020. C'est sur le secteur d'Ernée qu'elle a le plus augmenté (+ 40 actes) et sur Evron qu'elle a le plus diminué (-48 actes).

Les actes de garde administrative sont stables.

Le nombre de transports demandés par les effecteurs a augmenté comparativement à 2020, mais demeure inférieur au chiffre enregistré pour 2019.
En 2019, cela correspondait à 2% des actes, 2,2% pour 2020, et 1,7% en 2021 (taux le plus bas).



Les samedis matin : Evolution des appels le samedi

Le nombre d'appels régulés le samedi matin a augmenté depuis 2013. Il est assez stable depuis 2019.

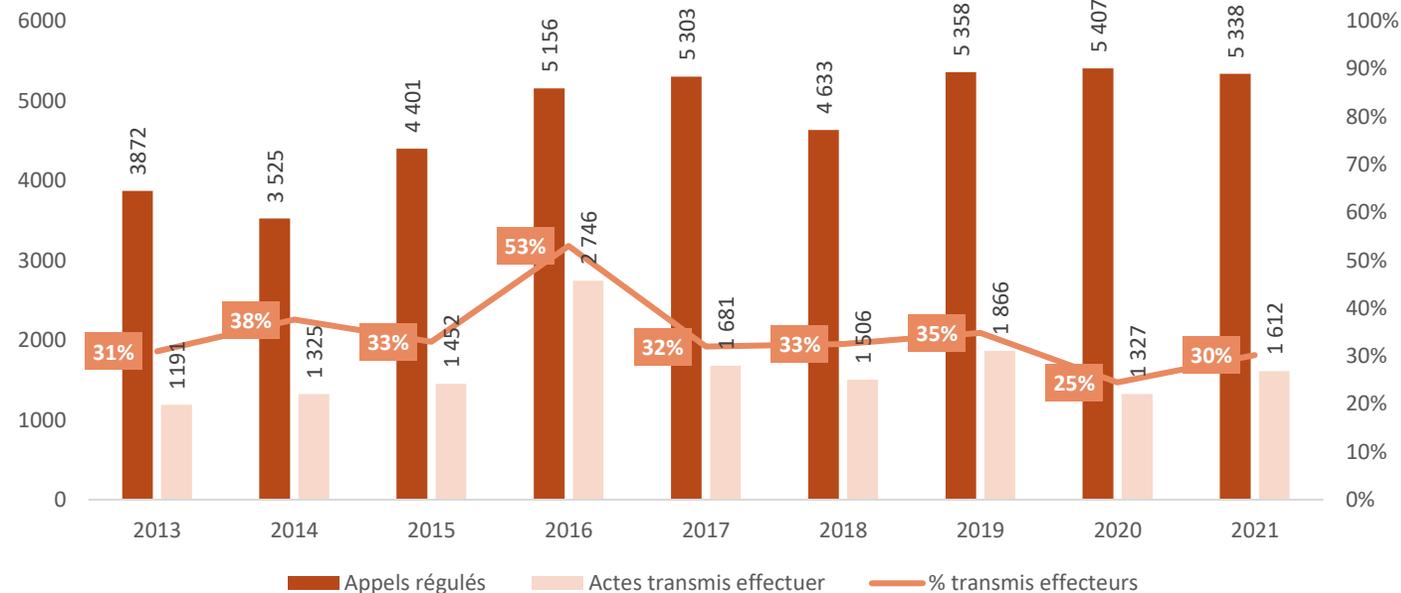
La proportion d'actes transmis aux effecteurs a augmenté comparativement à 2020, mais est moins élevé comparativement aux autres années.

En moyenne en 2021, 116 appels ont été régulés chaque samedi matin, et 35 actes ont été effectués par l'ensemble des médecins du territoire.

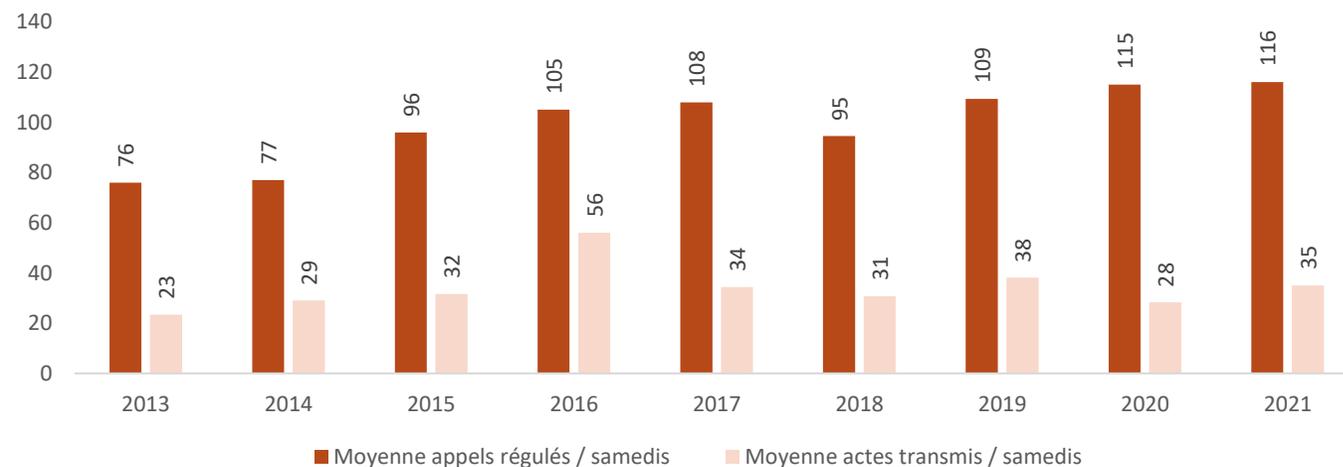
Le nombre moyen d'appels régulés par samedi en 2021 est le plus élevé depuis 2013.

Le nombre moyen d'actes effectués par les effecteurs par samedi en 2021 est plus élevé qu'en 2020, mais moins qu'en 2019.

Appels régulés / actes transmis – samedis matins



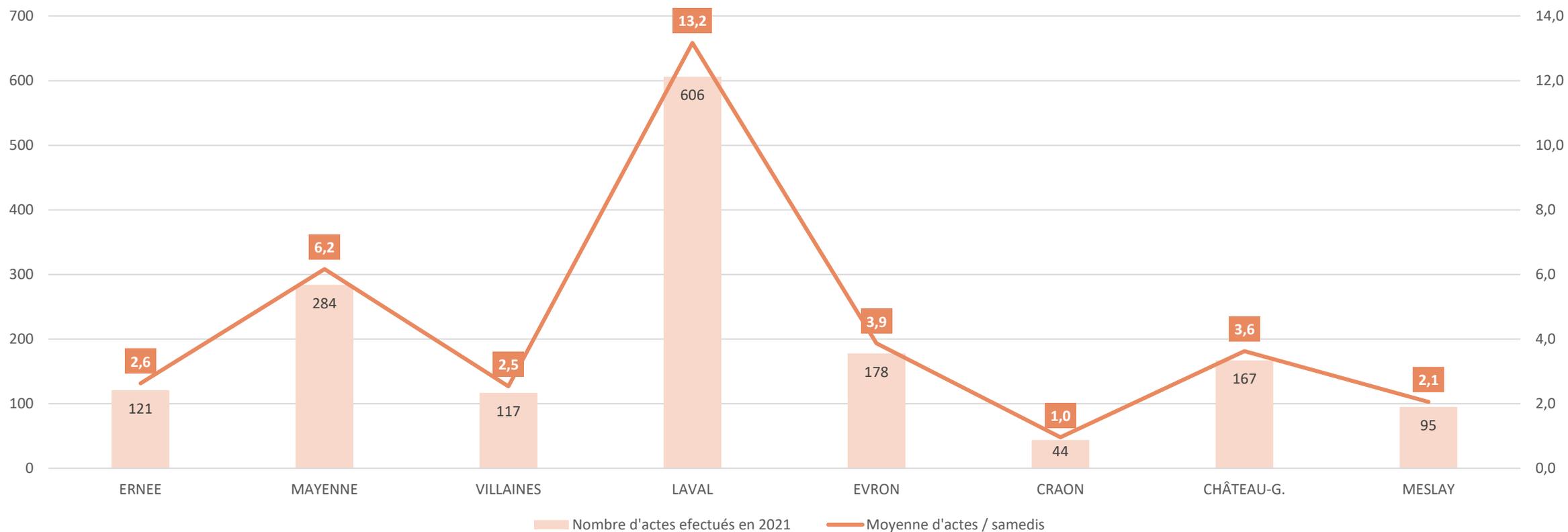
Moyenne appels régulés et actes transmis par samedis



Les samedis matins : Actes effectués en 2021

Il faut lire que pour le territoire d'Ernée, 121 actes ont été effectués des samedis matins en 2021, ce qui représente en moyenne 2,6 actes par samedi matin.

C'est Craon qui enregistre le nombre d'actes effectués le samedi matin le moins élevé, avec 44 pour toute l'année 2021, ce qui représente une moyenne d'à peine 1 acte par samedi.



CONCLUSION

- Les points forts
- Les points faibles



CONCLUSION

Les points forts



Adhésion massive des généralistes



Taux important de participation à la PDSA (91%)



Soutien sans faille des tutelles et du CDOM 53

Vrai partenariat avec le Centre 15



Organisation départementale lisible pour les mayennais

ADOPS 53

- Performante
- Prend en charge le fonctionnement des secteurs de garde et de leur MMG
- Assure la FMI et la FMC des médecins régulateurs
- Assure l'enseignement de la régulation aux internes en médecine
- Coordonne les organisations territoriales comme par exemple les crises sanitaires



Faible cout global de fonctionnement



Evaluation reconnue

Des spécificités adaptées au département

- Faible nombre de secteurs
- Régulation couvrant toute la période de la PDSA, doublée l'hiver et sur certains WE prolongés
- Possibilité de réguler à domicile
- Tous les médecins régulateurs sont aussi effecteurs
- Des médecins régulateurs performants rendant l'organisation très efficiente
- Outil informatique dédié à la PDSA (SYPPS) qui permet une traçabilité de chaque appel jusqu'à sa résolution
- SYPPS permet de faxer des ordonnances aux pharmaciens de garde

- Une MMG par secteur de garde
- Mutualisation avec la continuité des soins des hôpitaux de proximité
- Mutualisation avec les services d'urgence des hôpitaux
- Transports de patients au lieu de consultation sur un secteur
- Procédure dégradée pour la régulation et l'effectif
- Montant de l'astreinte des effecteurs majoré
- Gestion des tableaux de garde des MK, dentistes, et pharmaciens, pour une meilleure information des médecins et des patients

Directeur médical joignable à tout moment pour répondre, entre autres, aux défaillances de médecins de dernières minutes.

Les points faibles



Nombre de visites trop important dans les territoires ruraux

Utilisation insuffisante des MMG, ce qui rend peu lisible notre organisation auprès des usagers



Diminution du nombre de MG, fragilisant notre organisation car la fréquence de garde augmente de façon importante sur beaucoup de secteurs



Augmentation importante du nombre d'appels en régulation, rendant les gardes de régulations beaucoup plus difficiles



Absence de 1/3 payant intégral, freinant l'accès à la PDSA pour certains usagers, alors incités à aller dans un service d'urgences



Financement de la PDSA non pérenne et ne prenant pas en compte le transfert de l'activité aux heures ouvrées des cabinets de la PDSA