

## DOSSIER DE PRESSE

15 juin 2022

# Le plan d'actions de l'ARS et ses partenaires pour assurer la continuité des soins en Pays de la Loire cet été

Ces derniers mois, comme partout en France, plusieurs établissements et professionnels de santé et du médico-social ligériens connaissent de fortes tensions liées à de multiples causes, notamment à la fatigue des équipes en place après deux années de pandémie et à la difficulté de recruter des professionnels de santé. L'ARS et l'ensemble de ses partenaires se mobilisent pour limiter les effets de ces tensions.

1. L'accompagnement de l'ARS auprès des acteurs pour anticiper les difficultés et garantir la continuité et la permanence des soins en période estivale p. 2
2. D'autres mesures pour améliorer l'accès aux soins non programmés p. 4
3. Une forte mobilisation en Pays de la Loire autour de l'enjeu majeur des ressources humaines en santé p. 7
4. Rappel des principes généraux en cas de problème de santé p. 9

### Contact presse :

Service communication  
ars-pdl-communication@ars.sante.fr  
06 78 26 56 94

## 1. L'accompagnement de l'ARS auprès des acteurs pour anticiper les difficultés et garantir la continuité et la permanence des soins en période estivale

Dans un contexte de tensions sur les ressources humaines et dans la perspective de la période estivale, **l'ARS Pays de la Loire travaille depuis plusieurs semaines avec les établissements et les professionnels de santé pour anticiper les difficultés et trouver des solutions afin d'assurer la continuité et la permanence des soins et garantir la qualité de prise en charge pour les patients.** L'Agence est à leurs côtés et les appuie, chaque fois que nécessaire, pour qu'ils soient en capacité d'absorber les besoins et de se recentrer, notamment, sur la réponse aux urgences vitales. La réponse par les SMUR H24 et 7J/7 reste une priorité. Les services de maternité et de psychiatrie connaissent aussi de fortes tensions et font l'objet d'une attention particulière de l'ARS et des établissements pour assurer la continuité des soins.

### Un suivi et un pilotage renforcé des tensions sur la période estivale

L'ARS anime des réunions territoriales régulières associant les établissements de santé, les représentants des professionnels de santé, des transports sanitaires et des structures médicosociales, et tout autre acteur afin d'identifier les leviers et actions pouvant être mutualisés au niveau départemental et régional.

Comme chaque année, un suivi hebdomadaire du niveau d'activité et de la continuité des services d'urgence est réalisé. Un dispositif de signalement des situations les plus critiques (pour lesquelles un appui immédiat ou à court terme est nécessaire) en établissement auprès de l'ARS est mis en place.

Pour accueillir les patients relevant des soins non-programmés, des **coopérations sont aussi mises en place avec l'appui des professionnels de santé libéraux** et le recours à la télémédecine. Cette coordination territoriale avec la médecine de ville est d'autant plus importante que 80% des passages aux urgences, en forte hausse ces dernières années, sont des urgences relatives qui relèvent de la médecine de ville.

L'Agence a par ailleurs mis en place un **partenariat avec l'URPS-IDE (Union Régionale des Professionnels de Santé – Infirmières Libérales) afin de soutenir les EHPAD** et elle a **renforcé la garde ambulancière** dans plusieurs territoires. Elle mobilise enfin régulièrement la **réserve sanitaire nationale** pour assurer une continuité d'activité au sein des établissements de santé.

### Des dispositifs provisoires de régulation de l'accès aux services d'urgences dans les périodes de fortes tensions

Lorsque, par manque de médecins ou de personnel paramédical, il est nécessaire d'**adapter l'organisation au sein d'un service d'urgences**, un ensemble de mesures sont mises en place, notamment :

- la mutualisation de certaines lignes médicales d'urgentistes,
- l'implication des médecins de l'établissement ou de médecins généralistes au sein des urgences,
- le soutien à la permanence des soins (PDSA),
- le déploiement des soins non programmés,
- le soutien à l'exercice coordonné des professionnels de santé,
- le travail en coopération entre cliniques, structures médico-sociales et établissements publics,
- le renfort de personnel médical ou paramédical issu d'autres services.

Si ces mesures ne sont pas suffisantes pour assurer le fonctionnement du service d'urgences, **une régulation est mise en place pour une période déterminée**. Les patients sont invités à appeler le 15 ou le 116-117 pour évaluer si leur état de santé nécessite la prise en charge dans un service d'urgences. Cette régulation **permet d'offrir aux patients une réponse adaptée** : un conseil médical, une prescription médicamenteuse ou biologique, une prise de rendez-vous différé ou une orientation vers le service d'urgences d'un établissement de santé, avec l'intervention éventuelle d'un Smur ou d'un HéliSmur.

Plusieurs établissements des Pays de la Loire ont été contraints ces dernières semaines de réguler, provisoirement, l'accès à leurs services d'urgences et de limiter les tranches horaires ou le nombre de jours d'ouverture. Ainsi, le CH de Laval, le Centre Médico-Chirurgical du Mans, le CH de Saint-Calais, CH de la Ferté-Bernard, le Pôle Santé Sarthe et Loir, le CH de Montval-sur-Loir et le CH de Montaigu ont dû adapter leur organisation en invitant la population à appeler le Centre 15 ou le 116-117 en cas de besoin, pour avoir une prise en charge adaptée en fonction des besoins (urgences avérées ou pas).

### **Chiffres clés**

#### **Les services d'urgences des Pays de la Loire**

**30** services d'urgences (dont 4 services d'urgences pédiatriques)

**892 360** passages par an dans les services d'urgences

**5** Services d'aide médicale d'urgence (SAMU) – Centre 15

**19** SMUR (dont 2 uniquement diurnes)

Durée moyenne de passage dans un service d'urgences : **5h17**

## **2. D'autres mesures pour améliorer l'accès aux soins non programmés**

**Depuis 2019, 3,8 millions d'euros de soutien financier déjà engagés au titre de l'investissement pour améliorer la situation des services d'urgences des Pays de la Loire**

Afin d'améliorer l'attractivité pour les professionnels de santé, **12 établissements publics ou établissements participant au service public sur 29 ont vu, ou vont voir, leur service d'urgences reconstruit ou rénové.** Il s'agit soit d'opérations spécifiques aux services d'urgences (CH de Cholet, CH de Saumur, CH Haut Anjou, CH de Laval...), soit de reconstructions dans le cadre d'opérations plus globales (projet Ile de Nantes, projet Convergences à Angers, CH du Mans...).

En 2021 des moyens complémentaires ont été accordés pour la **mise en œuvre des SMUR pédiatriques** et pour **renforcer l'intervention des HéliSmur.**

### **Fluidifier l'aval des urgences**

Concernant l'enjeu de fluidification de l'aval des urgences, l'Agence s'est mobilisée avec l'ensemble des établissements publics et privés de la région sur un **projet régional d'ordonnancement des lits.** Celui-ci vise à offrir une **visualisation en temps réel de l'ensemble des lits disponibles sur un territoire et à définir des organisations mutualisées en gestion de crise.** Cette mesure est financée pour un **montant de 4 millions d'euros.**

A titre d'exemple, pour favoriser l'accueil en sortie d'hospitalisation dans les structures d'aval (notamment EHPAD) : à titre dérogatoire, l'ARS financera le surcout pour l'utilisateur lorsqu'il est accueilli sur une place d'hébergement temporaire en EHPAD, en sortie d'hospitalisation.

Des financements sont également prévus pour permettre aux établissements de **pouvoir ouvrir des « lits à la demande », pour la MCO et la psychiatrie, en cas d'augmentation de leur activité.** Cette mesure est financée pour un **montant de 2,9 millions d'euros.**

### **Eviter les passages aux urgences inappropriés pour les personnes âgées**

Par ailleurs, les **admissions directes des personnes âgées sont un axe important afin d'éviter des hospitalisations inappropriées dans ces services.** Dans ce cadre, des mesures structurantes sont financées avec la mise en place de hot-line gériatriques territoriales, d'équipes mobiles gériatriques intervenant en EHPAD ou au domicile, de structures expérimentales favorisant la **création de parcours de soins permettant d'éviter le passage aux urgences à hauteur de 9 millions.** Ce dispositif est **complété par des infirmières de nuit en EHPAD à hauteur de 4 millions d'euros par an** (financement des postes) et la **formation des personnels des EHPAD aux soins d'urgences (infirmiers, aides-soignants...)** à hauteur de **1 million par an.** En complément, **90% des EHPAD ont été équipés d'un système de visio régulation permettant un lien direct avec le SAMU** pour faciliter l'analyse de la situation du résident et éviter ainsi un passage aux urgences inadéquat.

Au total, ce sont **16 millions d'euros qui sont investis chaque année pour améliorer la prise en charge des personnes âgées aux urgences.**

## **En Sarthe, deux équipes paramédicales d'urgence (EPMU) financées à titre expérimental pour réduire le délai de certaines prises en charge urgentes**

L'ARS finance à titre expérimental le fonctionnement de 2 EPMU (équipes paramédicales d'urgence) en Sarthe : à **Montval-sur-Loir (depuis mai 2021)** et **Saint-Calais (depuis janvier 2022)**. Ces équipes, constituées d'un infirmier et d'un aide-soignant conducteur ambulancier expérimentés en médecine d'urgence et habilités par le SAMU 72, sont positionnées au sein des services des urgences des deux hôpitaux. Elles interviennent sur régulation du Centre 15 et permettent de réduire le délai pour une première prise en charge de certaines urgences vitales avant l'arrivée d'une équipe du Smur. Une réflexion est engagée en Mayenne et en Vendée pour étendre ce dispositif dans ces deux départements.

## **Une flotte renouvelée et des plages horaires élargies pour les HéliSmur des Pays de la Loire**

La région Pays de la Loire compte trois HéliSmur opérationnels, avec des amplitudes horaires variables selon la période de l'année. Leur déploiement sur le territoire, en complémentarité avec les SMUR terrestres, contribue à assurer aux Ligériens un accès aux soins urgents en moins de 30 minutes.

Ils permettent :

- Une optimisation de la couverture géographique SMUR
- Une diminution du temps d'accès des patients critiques aux plateaux techniques spécialisés
- Un gain de temps médical urgentiste

Les trois HéliSmur déployés au CHU de Nantes, au CHU d'Angers et au CHD Vendée ont été remplacés au printemps 2022 par des appareils plus récents et plus performants. Leurs amplitudes horaires de fonctionnement sont par ailleurs élargies pour améliorer la réponse aux besoins de soins urgents des Ligériens.

*Plus d'informations : <https://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/une-flotte-renouvelee-et-des-plages-horaires-elargies-pour-les-helismur-des-pays-de-la-loire>*

## **Le déploiement des services d'accès aux soins (SAS)**

Par ailleurs, l'ARS travaille sur le **déploiement des services d'accès aux soins (SAS)** visant à garantir une réponse téléphonique H24 aux usagers pour les soins non-programmés (soins relevant de la médecine de ville et pouvant être différés jusqu'à 48 heures) et les urgences avérées. Une régulation par des médecins libéraux est mise en place en journée dans les SAMU afin d'apporter une réponse via des créneaux de consultations proposés aux patients par les médecins généralistes, les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), SOS médecins... Deux **SAS sont déjà opérationnels dans la région (en Loire-Atlantique et en Sarthe)** et un SAS fonctionnera en Vendée à la fin de l'année 2022. Pour la création de ces premiers SAS, l'ARS a mobilisé **3,3 millions d'euros en 2021 et 2,2 millions d'euros en 2022**.

## **Une expérimentation en Vendée : des centres de soins non programmés**

En Vendée, l'ARS finance depuis janvier 2022 le déploiement progressif de **6 centres de soins non programmés (CSNP)**, qui préfigurent le SAS dans le département. Ces centres, **répartis sur l'ensemble du territoire** (La Roche-sur-Yon, Luçon, Fontenay-le-Comte, les Sables d'Olonne, Les Herbiers, Challans) emploient des **médecins salariés** financés par l'ARS via l'hôpital. Un projet similaire sera expérimenté à Cholet à la rentrée 2022.

Hors période de permanence des soins ambulatoires, **toutes les demandes de consultations sont régulées par le centre d'appels 116 117 (ADOPS)** et font l'objet d'une programmation sur un agenda centralisé pour tous les centres.

**L'ARS mobilise une enveloppe de 1 million d'euros en 2022 pour le fonctionnement de ces centres** qui constituent l'une des réponses aux besoins de soins ressentis par les patients comme urgents mais ne nécessitant pas une prise en charge par les services d'urgences hospitaliers.

### **L'accompagnement des 48 maisons médicales de garde**

**Lorsque les cabinets médicaux sont fermés** (soirs, week-ends, jours fériés), les Pays de la Loire peuvent compter sur **48 maisons médicales de garde**. Elles permettent d'assurer la prise en charge des soins non programmés non urgents, après régulation par le Centre 15. La présence médicale au sein de ces maisons médicales de garde est assurée par des médecins généralistes libéraux volontaires qui s'organisent pour couvrir l'ensemble des plages d'ouverture. **L'ARS Pays de la Loire soutient et finance ces organisations à hauteur de 1 130 000 euros par an.**

### 3. Une forte mobilisation en Pays de la Loire autour de l'enjeu des ressources humaines en santé

**Opération "Jobs d'été 2022" : réouverture de la plateforme d'emplois régionale dans le secteur de la santé dédiée aux étudiants et à toutes personnes souhaitant travailler dans ce domaine**

Afin de **soutenir les établissements sanitaires et médico-sociaux des Pays de la Loire qui rencontrent des difficultés à recruter pour remplacer leurs personnels durant la période de congés estivaux**, l'ARS ouvre pour la troisième année consécutive la plateforme d'emploi « Josette » (JObs Santé l'ETE). Elle permet de réunir sur un même espace l'offre et la demande, en mettant en relation les établissements et les étudiants en santé ou d'autres filières.

L'objectif pour l'ARS est de permettre au personnel soignant de prendre des vacances, d'assurer la continuité des soins et des accompagnements durant cette période, mais aussi de proposer aux étudiants une activité rémunérée utile à la société.

#### Chiffres clés

**La plateforme Josette en 2021**

150 établissements et 400 étudiants inscrits  
Plus de 800 offres d'emploi publiées

*Plus d'informations sur l'opération "Jobs d'été 2022" : <https://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/job-d-ete-ouverture-dune-plateforme-emplois-dedies-aux-etudiants>*

**Un plan régional de mobilisation sur 5 ans autour des enjeux de formation, d'emploi et d'attractivité dans le secteur sanitaire, médico-social et social :**

Dès 2018, le Projet Régional de Santé avait identifié la nécessité de former davantage d'aides-soignants. L'augmentation annuelle était de 250 places. Une campagne de promotion de la formation et du métier aide-soignant a été portée de concert par la Région et l'ARS.

Enfinement, **entre 2020 et 2023 se sont respectivement + 500 et + 400 places qui auront été ouvertes en formation d'aides-soignants et d'infirmiers. Soit quasi + 30% pour les instituts de formation.** L'effort porté par l'ensemble des partenaires est sans précédent et demande aux instituts une mobilisation très importante. Cette dynamique va demander également une implication de tous les établissements sanitaires et médico-sociaux pour accueillir en stage tous ces nouveaux apprenants, afin de leur proposer un parcours de formation de qualité.

A cette dynamique s'ajoute aussi un **accompagnement fort des OPCO (Opérateurs de compétences), de l'ANFH (Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier) et de l'ARS en faveur de l'apprentissage, + 300 contrats d'aide-soignant sont ainsi visés pour 2023.**

Au-delà de ces éléments, la situation de la démographie ligérienne des professions de santé, du social et du médico-social est confrontée à un déficit structurel (-10% à -18% par rapport aux moyennes nationales). Chacun constate que la population régionale connaît une augmentation très significative, parmi les plus importantes du territoire national et qui va se poursuivre dans les prochaines années.

La crise sanitaire est venue mettre à mal les équipes et les organisations qui ont tenu bon malgré tout ; une problématique majeure d'attractivité des emplois en santé, dans le secteur sanitaire, médico-social et social est désormais clairement posée. Elle se heurte par ailleurs en Pays de Loire à une dynamique globale de l'emploi qui vient concurrencer les viviers traditionnels de ces métiers.

Ces éléments justifient que l'Agence Régionale de Santé engage, au côté de la DREETS, une mobilisation régionale et territoriale en faveur de la formation, de l'emploi et de l'attractivité de ces métiers.

Il s'agit de **renforcer notre pouvoir d'agir ensemble, dans un Plan de mobilisation (PLAM) au**

**service de la formation, de la politique de recrutement, de l'évolution des modes d'exercice et des métiers** (organisation du travail, management, dialogue social...), du déploiement renforcé de la formation et de la qualité de vie au travail, pour répondre aux attentes des professionnels, de leurs employeurs et aux besoins de santé de la population ligérienne.

Au vu des enjeux, la DREETS et l'ARS et avec chacun des partenaires du territoire (région, pôle emploi, préfet, départements, OPCO, fédérations, URPS, usagers, syndicats) lancent un comité de pilotage dédié à ces enjeux.

L'ambition est que tous les partenaires du territoire concernés par ce PLAM, puissent s'y engager dans le respect des compétences et du champ de responsabilité de chacun/e. Des fiches actions ont ainsi été définies et elles seront suivies dans le cadre de comités opérationnels dédiés.

**L'ARS Pays de la Loire s'est d'ores et déjà engagée sur des actions** concrètes (quelques exemples pour matérialiser ce plan) : le soutien financier sur des contrats PEC Parcours Emploi Compétences (2 500 euros par contrat avec une cible de 500 contrats), le soutien à l'apprentissage, l'animation de la plateforme Josette (jobs d'été), l'expérimentation de l'accès à la formation et l'emploi des primo arrivants et réfugiés (rentrée 2022), l'accompagnement à l'augmentation des effectifs en formation de Médecine, Maïeutique, Odontologie, Pharmacie, notamment par le financement d'un ETP par UFR, l'accompagnement auprès de la région de l'extension de places en études paramédicales, le co-financement de postes de chefs de cliniques dans le cadre de l'universitarisation, le soutien financier à la QVT, un appel à manifestation d'intérêt sur les organisations du travail innovantes (intégrant la QVT), le soutien financier à la formation d'infirmiers en pratique avancée (IPA) pour les infirmiers libéraux. Un axe "communication sur les métiers" a déjà été mis en œuvre pour le métier d'aides-soignants, il mérite d'être élargi à d'autres métier et fortement réactivé.

*Plus d'informations sur le plan de mobilisation régional : <https://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/en-pays-de-la-loire-lars-la-dreets-et-les-partenaires-du-territoire-lancent-un-plan-de-mobilisation>*



## 4. Rappel des principes généraux en cas de problème de santé

En cas d'apparition de symptômes, il convient de **consulter prioritairement son médecin traitant**. En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant, on peut également aller voir le pharmacien, qui apportera des conseils, ou bien joindre la maison ou le centre de santé le plus proche de chez soi afin d'obtenir un rendez-vous.

**Le soir après 20h, le week-end** à partir du samedi midi et les jours fériés, il est possible de **joindre un médecin de garde en appelant le 116 117**.

**Ne pas se déplacer aux urgences avant d'avoir pris un avis médical (en appelant le 15).**

Ainsi, en fonction de l'analyse de la situation, le patient pourra :

- Bénéficier de **conseils médicaux par téléphone** ;
- Ou **être orienté vers le médecin de garde** ;
- Ou **être dirigé vers les urgences de l'hôpital ou de la clinique la plus proche** ;
- Ou **faire l'objet de l'envoi d'une équipe médicale sur place**.

**En cas d'urgence vitale, composer le 15.**