# URGENCES

## *à consommer avec modération*

**15**

## Une campagne de communication régionale

lancée par l'ARS Aquitaine en partenariat avec les fédérations hospitalières, les médecins, les professionnels des urgences et l'Assurance maladie.

## Edito

Michel Laforcade
Directeur général
de l'ARS Aquitaine

*Les services d'urgences d'Aquitaine font face à une augmentation régulière du nombre de patients accueillis avec près de 70 000 personnes supplémentaires entre 2010 et 2013. Cette augmentation a pour conséquence un risque de saturation des urgences.*

***Cette problématique constitue un sujet d'attention majeur pour l'ARS Aquitaine qui l'a inscrite dans son plan d'actions régional urgences 2013-2015.*** *De nombreuses actions ont d'ores et déjà été engagées en partenariat avec les acteurs de santé de la région, telles que :*

> ***l'évaluation des dispositifs pouvant permettre une meilleure gestion des flux dans les établissements de santé :*** *impact des infirmiers d'accueil et d'orientation sur les délais d'attente, existence d'une cellule d'orientation interne en cas de suractivité, d'un circuit court du patient ne nécessitant pas une hospitalisation, etc,*

> ***la mise en place d'organisations en amont des urgences*** *par l'Observatoire régional des urgences : réseaux territoriaux des urgences, filières spécifiques de prise en charge et répertoire opérationnel des urgences.*

*Pour compléter ces travaux, il est apparu primordial d'**améliorer la connaissance et l'utilisation du 15** au travers d'une **campagne de communication à destination du grand public** présentée dans ce document.*

*Je compte sur **votre implication pour diffuser largement auprès de la population ces messages afin de favoriser un bon usage du 15 et un recours raisonné aux urgences** dans un objectif commun : agir ensemble pour améliorer la santé des Aquitains.*

## Une priorité en Aquitaine :

### le bon usage du 15 et le recours raisonné aux urgences

### Quelle implication des acteurs de santé pour favoriser un bon usage du 15 par les Aquitains et un recours raisonné aux urgences ?

La campagne « *Urgences : à consommer avec modération* » vise à sensibiliser les Aquitains à l'importance de faire appel au dispositif d'urgences de façon raisonnée en apprenant à faire un bon usage du 15.

En effet, depuis 2012, les centres 15 constituent la porte d'entrée aux soins pour la population, notamment pour accéder à un médecin de garde en dehors de l'ouverture des cabinets médicaux, et reste surtout le point d'appel unique pour toute urgence 24h/24. Or, de nombreux Aquitains méconnaissent encore le rôle du 15 et comment l'utiliser. C'est pourquoi l'ARS Aquitaine et ses partenaires ont souhaité mettre en place une campagne d'information à destination du grand public.

Les messages de la campagne visent à :

> **informer les Aquitains sur le rôle du 15 : dans quels cas appeler** (urgences 24h/24, conseil médical en dehors de l'ouverture des cabinets médicaux), **les solutions apportées** (conseil médical, mise en relation avec le médecin de garde la nuit, les week-ends et jours fériés, orientation vers un service d'urgence),

> les sensibiliser au fait de **ne pas se déplacer directement aux urgences** mais d'appeler le 15 au préalable pour être orienté en fonction de la situation.

La campagne de sensibilisation à l'attention du grand public s'appuie sur :

**> la diffusion de supports de communication** (affiche, carte postale, bandeaux web/mail, article clé en main, animation pour écrans d'accueil). Vous trouverez le détail de cette diffusion au verso. Tous les supports sont téléchargeables sur le site de l'ARS : *www.ars.aquitaine.sante.fr / Votre santé / La santé par thème / Urgences*,

**> l'organisation d'un point presse** pour informer de la mise en place de cette campagne et permettre un relais des messages dans les médias régionaux et locaux,

**> l'achat d'espaces ou la réalisation de partenariats gracieux** permettant la diffusion des messages dans les journaux, radios et espaces d'affichage de la région.

# Les outils de la campagne de communication

Les supports et leur diffusion

**Affiche A3**

**Carte postale 10x15 cm**

**Un article clé en main**

**Bandeaux web/mail**

**Une animation pour les écrans d'accueil**

## > Près de 350 000 supports de communication sont diffusés aux acteurs de santé de la région suivants :

- médecins généralistes, médecins spécialistes, SOS médecins et maisons de santé pluridisciplinaires, dentistes, laboratoires, centres d'imagerie médicale, SDIS, infirmeries scolaires, mairies et CCAS (1 affiche),
- pharmacies (1 affiches, 30 cartes postales),
- établissements de santé avec service d'urgence (4 affiches et 800 cartes postales à répartir entre les admissions et les urgences),
- établissements de santé sans service d'urgence (2 affiches et 500 cartes postales à disposer aux admissions),
- CHU de Bordeaux (100 affiches, 5 000 cartes postales),
- établissements français du sang (1 affiche, 30 cartes postales),
- Espace santé étudiants (50 affiches, 3 000 cartes postales pour diffusion sur tous les sites de l'université de Bordeaux),
- conseils généraux (60 affiches et 1 000 cartes postales à diffuser dans les CLIC, PMI...),
- organismes d'assurance maladie et mutuelles (envoi sur commande aux CPAM, MSA, RSI, DRSM, Mutualité Française).

Les acteurs de santé pourront disposer de supports supplémentaires sur commande à *ars-aquitaine-communication@ars.sante.fr*

## > L'article clé en main, les bandeaux web/mail et une animation pour les écrans d'accueil pourront être téléchargés sur le site internet de l'ARS Aquitaine pour relais dans les supports de communication des structures (sites internet, lettres d'information, etc).

# Le 15 : quels services, quelle organisation ?

Quand une personne contacte le 15, un assistant de régulation médicale (ARM) prend l'appel et recueille son nom, son adresse, le motif de son appel et réalise une première évaluation de la situation. Cette personne oriente rapidement les demandes comme suit :

**> si la situation est urgente**, elle met en relation la personne avec un médecin urgentiste qui décidera d'envoyer une équipe adaptée ou d'orienter le patient vers un service d'urgence,

**> si la situation n'est pas urgente :**

- **en dehors de l'ouverture des cabinets médicaux**, elle met la personne en relation avec un médecin généraliste participant à la permanence des soins (médecin régulateur du centre 15) qui lui donnera un conseil ou la redirigera vers un médecin de garde pour une consultation ou une visite à domicile,
- **dans les horaires d'ouverture des cabinets médicaux**, elle conseillera à la personne de contacter son médecin traitant.

** Le soir à partir de 20h, le samedi après-midi, le dimanche et les jours fériés*