

Classement des Samu : quand le 15 ne répond pas

le jeudi 23 août 2018, 11:36 - [SOCIETE](#) - [Lien permanent](#)

Le Samu d'Auxerre est classé premier au tableau d'honneur des Samus de France devant Alençon et Verdun. Troyes est 10^{ème}, selon l'enquête de l'hebdomadaire Le Point. Le critère du classement est le pourcentage brut des appels décrochés. 4,6 millions d'appels téléphoniques de patients n'ont pas été pris en compte par les opérateurs des Samus en 2016.

À Auxerre au Samu tous les appels sont décrochés soit un taux de 100%. C'est ce Samu number # 1 France qui devrait fermer d'ici 2022 ... le centre d'appel 15 étant transféré à Dijon

L'hebdomadaire « Le Point » dans son enquête annuelle sur les hôpitaux et cliniques, a décortiqué les chiffres de la base de données de la SAE et découvert que 81 centres d'appels ne respectent pas les recommandations.

En 2016, quelque 4,6 millions d'appels téléphoniques de patients n'ont pas obtenu de réponse des opérateurs du Samu. C'est l'inquiétante information livrée par l'exploitation de la base de données de la statistique annuelle des établissements de santé (SAE), bordereau de chiffres d'activité collecté chaque année par les services du [ministère de la Santé](#) auprès des hôpitaux. Sur 29,2 millions d'appels passés aux 101 centres de réception et de régulation des appels des Samu cette année-là, 24,6 millions seulement ont reçu une réponse d'une personne physique. De très mauvais chiffres. Bien loin de la devise du Samu – « *chaque appel compte, chaque seconde compte* ».

Contestés : « Ce ne sont pas 4,6 millions de patients qui n'ont pas réussi à joindre le Samu », explique François Braun, président de Samu-Urgences de France.»

« Ce chiffre représente la différence entre tous les appels qui sont présentés dans nos standards téléphoniques et tous les appels qui sont décrochés par des opérateurs du Samu. Dans cette masse d'appels, il y a certainement des personnes qui n'arrivent pas à joindre le Samu, mais il y a aussi tous les appels de poche, toutes les erreurs, toutes les fausses numérotations, et cela fait une masse d'appels énorme, qui représente probablement un appel sur dix, mais ce ne sont pas des gens qui n'ont pas réussi à joindre le Samu », insiste François Braun. Et de conclure : « Imaginez un instant que ce soit vrai, ce serait un scandale sanitaire qui n'aurait pas attendu des années pour sortir. », peut-on lire sur le site du Point.fr.



Samus de France : des chiffres inquiétants (DR)

Transfert du centre d'appel à Dijon

L'Agence Régionale de Santé (ARS) veut transférer le centre d'appels du Samu d'Auxerre à Dijon d'ici 2022.

Dans le cadre du nouveau plan régional de la santé.

Une réorganisation que les agents d'Auxerre du centre d'appel du 15, le centre de régulation, ne comprennent pas.

"Il est dommage de supprimer une structure qui est complètement adaptée à un territoire avec un service qui me paraît parfait, et de le transférer sur une plateforme distante de 150 kilomètres. Je ne comprends pas très bien", affirme Pierre Mirat, médecin collaborateur du Samu.

Au total, dans l'Yonne, 40 personnes collaborent au centre d'appel du 15, dont 14 assistants de régulation médicale et 12 médecins référents.