



# Livret d'accueil des médecins régulateurs du Service d'accès aux Soins du Haut Rhin

Ce livret a pour objet de fournir un support d'information à la régulation médicale au Service d'Accès aux Soins du Haut Rhin. Un apprentissage de l'utilisation des logiciels, du fonctionnement de la salle de régulation, des règles d'engagement et d'orientation des patients et des pratiques « verbales » de régulation sont nécessaires avant de débiter l'activité de régulation médicale. Ce carnet a vocation à apporter les connaissances élémentaires.

## Abréviations

ARM : auxiliaires de régulation médicale.

Appli SAMU : logiciel de régulation médicale du SAMU-68

CODIS : Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et Secours

CSNP : Centre de Soins non Programmés.

DRM : Dossier de Régulation Médicale

OSNP : Opérateur de Soins Non programmés

MRU : médecin régulateur urgentiste.

MRL : médecin régulateur Libéral

NUA : Numéro Unique Ambulance

SAMU : Service d'aide médicale urgente.

SAS 68 : Service d'Accès aux Soins du Haut-Rhin (68)

SI-SAMU : logiciel de téléphonie du SAMU – SAS 68

SMUR : Service médical d'urgence et de réanimation

UVIH : Urgence Vitale Intra Hospitalière

VSAV : Véhicule de secours aux victimes

## Table des matières

<b><i>L'organisation du Service d'Accès aux Soins 68</i></b> .....	<b>4</b>
La régulation au service d'Accès aux Soins .....	6
La régulation en Permanence des Soins ambulatoire (PDSA) .....	6
<b><i>Règles d'engagement des moyens</i></b> .....	<b>7</b>
Les moyens SMUR.....	7
Règles voie publique-domicile.....	7
Description de l'organisation ambulancière .....	7
<b><i>Répartition de l'offre de soins dans le département</i></b> .....	<b>8</b>
L'offre de soin en médecine générale via la plateforme nationale SAS.....	8
Les centres de soins non programmés (CSNP) .....	9
SOS médecin.....	10
Les services d'urgences pédiatriques .....	10
Les maternités et leurs niveaux .....	11
Régulation dentaire .....	11
Delta Revie .....	11
3114.....	11
Si un appelant est en détresse et/ou a des pensées suicidaires sans péril imminent : possibilité de passer l'appel à Allo SOS suicide 3114 Accessible 24h/24 et 7j/7.....	11
Cs OPH .....	11
<b><i>L'organisation de la garde de médecine générale</i></b> .....	<b>12</b>
La garde en médecine générale. ....	12
Les maisons médicales de garde. ....	12
<b><i>Bonnes pratiques de régulation</i></b> .....	<b>13</b>
L'acte de régulation .....	13
1. Se présenter.....	13
2. Relance et écoute active.....	13
3. Interrogatoire .....	13
4. Formulation des hypothèses.....	13
5. Décision.....	13
6. Formules consacrées Consignes de rappel :.....	13
Structure d'un entretien téléphonique en régulation (selon le guide de régulation médicale SFMU) .....	14
<b><i>Les outils de régulation au SAS 68</i></b> .....	<b>15</b>
Les outils: .....	15
Le bandeau téléphonique SI-SAMU :.....	15

<b>Portail SI-SAMU .....</b>	<b>16</b>
<b>Transfert accompagné .....</b>	<b>17</b>
<b>Appels raccrochés .....</b>	<b>17</b>
<b><i>Utilisation d'Appli-SAMU .....</i></b>	<b><i>19</i></b>
<b>Connexion .....</b>	<b>19</b>
<b>Synoptique des appels entrants .....</b>	<b>20</b>
<b>Synoptique des moyens engagés .....</b>	<b>20</b>
<b>Prise d'une observation .....</b>	<b>21</b>
<b>Décision.....</b>	<b>22</b>
<b>Pour faire une demande de prise de rdv auprès d'un médecin ou de SOS médecin par l'OSNP ..</b>	<b>23</b>
<b>Pour trouver le médecin de garde .....</b>	<b>24</b>
<b>Fin du créneaux de régulation .....</b>	<b>25</b>
<b><i>Le casque.....</i></b>	<b><i>26</i></b>
<b><i>La régulation à distance (cf doc. spécifique) .....</i></b>	<b><i>27</i></b>
<b><i>Numéros utiles.....</i></b>	<b><i>27</i></b>
<b><i>Documents utiles .....</i></b>	<b><i>27</i></b>
<b><i>Check-list du nouvel arrivant.....</i></b>	<b><i>28</i></b>

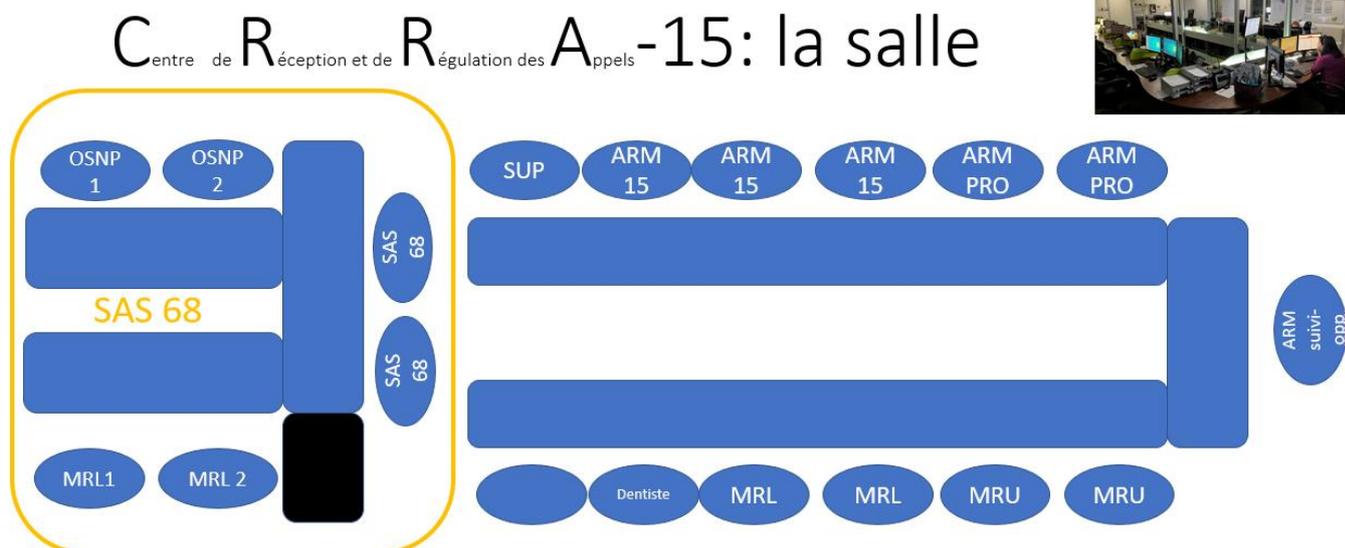
## L'organisation du Service d'Accès aux Soins 68

Le SAMU/SAS-68 réceptionne les appels des numéros

- 15 urgences médicales
- 112 numéro d'urgence européen
- 116-117 permanence des soins (fonctionnel même si jamais promu dans le département).
- provenant d'interconnexions avec d'autres partenaires (CAP, CODIS, Forces de l'ordre, SOS médecin CNR 114 ...)

Qualification de l'appel:

- Les ARM qualifient les appels selon leur degré d'urgence selon une grille indicative.
- P0: départ de SMUR immédiat avant régulation médicale (par MRU)
- P1: Régulation prioritaire (par MRU) avec départ de prompt secours immédiats éventuellement.
- P2: régulation médicale pouvant attendre (relève souvent du MRL)
- P3: Appel pouvant être raccroché avant régulation médicale sans risque pour le patient



Pour cela des ARM sont répartis en plusieurs catégories :

- les ARM grand public ou **ARM 15** qui décrochent les appels entrants des lignes 15 et 112,

- **les ARM pro** (dédiés aux professionnels de santé (bilans VSAV ou ambulanciers mais aussi UVIH, interconnexions CODIS ou SOS médecin),
- **L'ARM suivi opérationnel** qui envoie les moyens de secours
- **l'ARM superviseur (SUP)**, qui a un rôle de référent en salle et administratif.

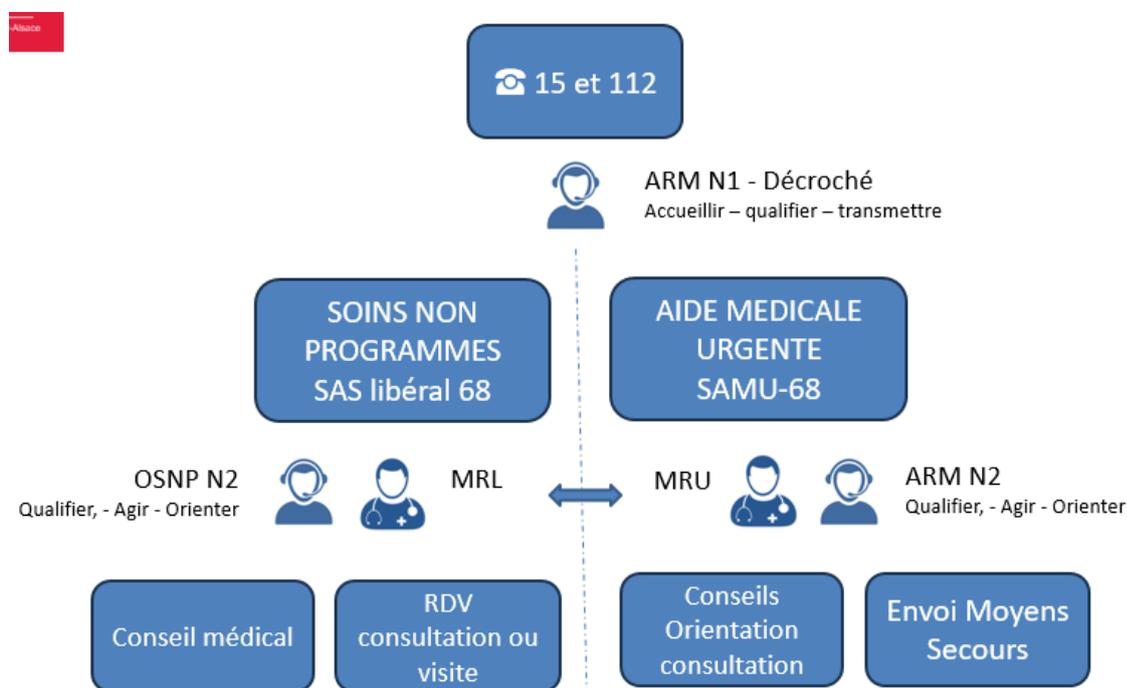
Il est prévu que le coordinateur ambulancier intègre la salle de régulation. C'est un membre de l'ATSU (association des transports sanitaires urgents) du département qui a pour mission de trouver une ambulance lorsque le SAMU la prescrit en respectant le délai prescrit.

Les ARM Grand public décrochent les appels, obtiennent les 1eres informations, complètent le DRM puis qualifient et orientent le requérant.

En horaires Service d'Accès Aux Soins (8h-20h du Lu au ve samedi 8h-12h hors jours fériés) et pour les appels qualifiés P3 (et certain P2) , les **Opérateurs de Soins Non Programmés OSNP** vérifient et complètent les informations administratives et notent les informations sur le motif de l'appel, l'histoire récente, les ATCD et le TT, puis passent cet appel au médecin régulateur.

Le médecin régulateur peut être urgentiste (MRU) ou libéral (MRL). Les médecins régulateur libéraux ne prennent que des appels P2 ou P3. Le médecin régulateur prend une décision. Si un moyen (ambulance, SMUR, ...) doit être envoyé, c'est l'ARM suivi-op qui s'en charge

Si une consultation de médecine générale doit être organisée, l'OSNP cherche un rdv et rappelle la personne concernée pendant les horaires d'ouverture du SAS.



## La régulation au service d'Accès aux Soins

Elle a lieu aux horaires suivants :

- du lundi au vendredi de 8h à 20h hors jours fériés
- le samedi matin de 8h à 12h, hors jours fériés

Nombre de régulateurs (cible c'est à dire lorsque le tableau est complet) :

En semaine de 8h à 20h et samedi 8h-12h (horaires SAS) : 2 MRL

## La régulation en Permanence des Soins ambulatoire (PDSA)

Elle a lieu aux horaires de PDSA

- du lundi au vendredi de 20h-00h : Régulib
- du lundi au vendredi de 00h-08h: quelques dates (5 à 10 par mois) sont effectuées par le médecin régulateur libéral du Samu 67 qui traite les appels des Samu 67 et 68. Lorsque le Samu 67 ne le fait pas, ce créneau est alors assuré par le MRU de Mulhouse.
- Samedi: 12h-00h Régulib puis 00h-08h régulation régionale (partagés avec le Bas-Rhin).
- Dimanches et jours fériés 08h-00h Régulib et 00h-08h (partagé avec le Bas-Rhin).

**Nombre de régulateurs (cible cad lorsque le tableau est complet).**

Samedi et dimanche 12h-24h (horaires PDSA) : 2 MRL

Nuit profonde (0h-8h, horaires PDSA): un MRL pour Haut-Rhin et Bas-Rhin.

# Règles d'engagement des moyens

## Les moyens SMUR

Il existe 5 SMUR dans le département et régulés par le SAMU 68. Deux SMUR à Mulhouse (basés aux urgences du Moenschberg), deux SMUR à Colmar (basés à l'hôpital Pasteur), et un SMUR à Saint Louis basé à la clinique des 3 frontières. Le SMUR de Saint Louis est une UMH-P. Il n'est pas armé par un médecin mais seulement par une infirmière SMUR faisant partie de l'équipe des infirmières SMUR de Mulhouse.

## Règles voie publique-domicile

Selon la convention tripartite, les patients présents sur la voie publique relèvent de l'engagement d'un moyen du SDIS (VSAV). Par opposition, les patients présents à leur domicile ou dans un lieu privé relèvent de l'engagement d'un moyen privé (ambulance privée).

Les lieux de travail sont considérés comme des lieux publics. Les lieux de travail pourvus de secouristes du travail et d'un local permettant d'isoler les victimes relèvent d'une ambulance privée. **On parle de lieux publics protégés.**

## Description de l'organisation ambulancière

Les ambulances sont organisées sous forme de garde dans le département. Elles sont réparties dans 7 secteurs. Le nombre d'ambulances de garde par secteur varie en fonction de la période du jour, de la nuit et du WE. Depuis la réforme ambulancière de juillet 2021 le SAMU dispose d'ambulances privées de garde 24h/24. Lorsque toutes les ambulances de garde sont engagées sur un secteur, il est possible de déssectoriser une ambulance voisine. Le coordinateur ambulancier (actuellement (mi 2023) posté au groupement ambulancier) peut également compléter en faisant une demande d'ambulance commerciale en complément des ambulances de garde.

Si aucun ambulancier n'est disponible pour la mission, l'ARM suivi-opérationnel peut alors négocier avec le régulateur un délai supplémentaire (au-delà de 30 minutes) pour réaliser la mission. Si la mission ne peut être différée, il s'agit d'une carence. Le SAMU fera alors appel aux pompiers pour réaliser la mission.

Le Médecin régulateur peut, en prescrivant une ambulance lui attribuer un délai (délai entre la prescription et l'arrivée sur les lieux de l'ambulance). Il est par défaut de 30 minutes, mais peut être raccourci à 15 ou allongé jusqu'à 2 heures.

Le secteur de St Marie Aux Mines fait partie du Haut-Rhin mais le secteur Ambulancier appartient au Bas-Rhin. L'ambulance de garde doit être demandée au SAMU-67.

# Répartition de l'offre de soins dans le département

## L'offre de soin en médecine générale via la plateforme nationale SAS

2.1

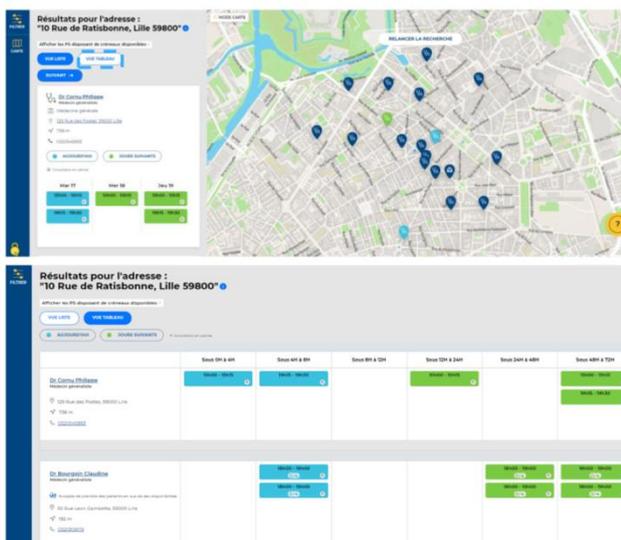
**JE SOUHAITE RECHERCHER UN CRÉNEAU DE SOINS DISPONIBLE DANS LES 48H**

Présentation des résultats de recherche

Les résultats de la recherche s'affichent également en vue tableau, au clic sur le bouton « [Vue tableau](#) ».

Au clic sur le bouton, l'utilisateur accède aux résultats de recherche des professionnels de santé proposant des disponibilités sous 72H. La vue tabulaire permet d'avoir une vision plus synthétique de l'ensemble des plages proposées, par proximité géographique.

- En Bleu claire les disponibilités dans les 24h
- En vert les disponibilités dans les 48H-72H



La recherche de créneau de médecine générale et la prise de rdv est effectuée par les OSNP qui contactent également le patient pour lui donner les informations nécessaires.

## Les centres de soins non programmés (CSNP)

### Soins Non Programmés ?

Les Soins Non Programmés sont définis comme ceux « devant répondre à une urgence ressentie, mais ne relevant pas médicalement de l'urgence et ne nécessitant pas une prise en charge par les services hospitaliers d'accueil des urgences »\*

\*Thomas Mesnier, « Assurer le premier accès aux soins - Organiser les Soins Non Programmés dans les territoires », 2018

### Pourquoi faire appel aux centres de Soins Non Programmés ?

Les Centres de Soins Non Programmés (CSNP) assurent un 1er accès aux soins, **sans rendez-vous**.

Ils interviennent en cas d'**absence du médecin traitant** ou dans des cas de médecine générale non programmée nécessitant un **plateau technique** moins complexe que celui des services d'urgence.

Ils ne prennent cependant pas en charge de pathologie grave engageant le pronostic vital.

### Pour qui ?

#### Les CSNP n'interviennent pas pour ...

- ✗ Les soins relevant de l'aide médicale **urgente** ou présentant un **risque vital**
- ✗ Le **renouvellement** d'ordonnance, de traitement, ou la délivrance de **certificats** (hors coups et blessures)
- ✗ Le suivi de **pathologies chroniques**
- ✗ Des consultations de **médecine générale**
- ✗ Remplacer votre **médecin traitant**

#### Les CSNP interviennent ...

- ✓ Si vous présentez une **pathologie aiguë** nécessitant des examens complémentaires
- ✓ Si vous nécessitez des soins de **petite traumatologie**
- ✓ Si vos soins ne peuvent être ni **anticipés** ni **retardés**



### Centres de Soins Non Programmés : pour qui, pour quoi ?



Version mars 2024

### CSNP Mulhouse

- Un **plateau médico-technique** (ECG, radiographie, matériel de petite chirurgie, matériel d'immobilisation)
- Des soins de **petite traumatologie générale** (plaies, entorses, contusions, brûlures, etc.)
- Des **sutures**
- Une **pathologie de médecine générale aiguë** ne pouvant être différée (en l'absence de votre médecin traitant)



Au GHRMSA, site Emile Muller,  
à côté des urgences adultes

3H rue du Dr Léon Mangeney  
68100 Mulhouse

Lundi-vendredi : 8h00-20h00

03 89 35 06 05

Attention : les CSNP sont fermés les jours fériés

### CSNP Pfastatt

#### Ce CSNP ne pratique pas d'actes de médecine générale.

- Un **plateau médico-technique** (ECG, radiographie, matériel de petite chirurgie, matériel d'immobilisation)
- Une prise en charge de petite chirurgie (abcès, ongles incarnés, ...) autre que suture
- Des **sutures**
- Une prise en charge sur **brancard**
- Une prise en charge et un **suivi des fractures**



À l'hôpital de Pfastatt

1 rue Henri Haefely  
68120 Pfastatt

Lundi-vendredi : 8h30-18h30  
Samedi : 8h30-12h30

03 89 52 80 20

Attention : les CSNP sont fermés les jours fériés

### CSNP Roosevelt

#### Ce CSNP ne pratique pas d'actes de médecine générale.

- Un **plateau médico-technique** (ECG, radiographie, matériel de petite chirurgie, matériel d'immobilisation)
- Une prise en charge de petite chirurgie (abcès, ongles incarnés, ...) autre que suture
- Des soins relevant de la **traumatologie de la main**
- Une prise en charge et un **suivi des fractures**



Au Diaconat Roosevelt

27 rue d'Alsace  
68100 Mulhouse

Lundi-vendredi : 8h30-18h30

03 89 32 55 41

Attention : les CSNP sont fermés les jours fériés

Il existe un **CSNP** à l'hôpital de Thann qui ouvre de 8h30 à 20h30 et qui n'admet plus de patients ambulatoires après 20h et allongés nécessitant une hospitalisation après 17-18h.

## SOS médecin

SOS médecin assure la permanence des soins sur le secteur de Mulhouse/Riedisheim avec des visites 24h/24.

### Liste des communes d'intervention de SOS médecins :

**MULHOUSE Baldersheim Battenheim Bruebach Brunstatt Diedenheim Dietwiller Eschentzwiller Flaxlanden Froeningen Galfingue Habsheim Heimsbrunn Hochstatt Illfurth Illzach Kingersheim Landser Lutterbach Morschwiller-le-Bas Pfastatt Reiningue Richwiller Riedisheim Rixheim Ruelisheim Sausheim Schlierbach Steinbrunn le Haut / le Bas Wittenheim Zimmersheim**

Ils assurent par ailleurs une consultation en semaine de 20h à 23h et le WE. Certains patients connaissent le numéro de SOS médecin (03 89 56 15 15). Nous sommes aussi amenés à le leur communiquer.

SOS assure également la PDSA des secteurs autour de Mulhouse en nuit profonde et en première partie de nuit pour certains secteurs.

SOS médecin n'assure plus d'urgences à la manière d'un SMUR. Ils font de la consultation ou visite non programmée sans caractère d'urgence.

Il existe plusieurs services d'urgences adultes dans le département :

- Les urgences du Moenschberg,
- Les urgences de l'ancienne clinique des trois frontières à St Louis devenue hôpital des 3 frontières depuis sa reprise par le GHRMSA,
- Les urgences de l'hôpital d'Altkirch (ouvertes de 8h30 à 21H, si bien qu'ils n'accueillent plus de patients en ambulance ou VSAV après 17h),
- Les urgences de la clinique du Diaconat Fonderie à Mulhouse,
- SOS Main au Diaconat Roosevelt
- Les urgences de l'hôpital Pasteur (et Pasteur 2) à Colmar,
- Les urgences de l'hôpital de Guebwiller.

## Les services d'urgences pédiatriques

Deux services **d'urgence pédiatriques** sont présents dans le Haut-Rhin :

- A l'hôpital du Moenschberg à Mulhouse qui ne prend en charge que les urgences médicales **jusqu'à l'âge de 15ans et 3mois**. La traumatologie pédiatrique est prise en charge aux urgences adultes.
- A l'hôpital de Pasteur 2 à Colmar qui traite les urgences médicales et chirurgicales **jusqu'à 18 ans**.

## Les maternités et leurs niveaux

Le Haut-Rhin possède une maternité de niveau 3 au Moenschberg à Mulhouse, une maternité de niveau 2 à l'hôpital Pasteur 2 à Colmar et des maternités de niveau 1 au Diaconat Fonderie, et à la clinique Schweitzer à Colmar. Une consultation est disponible H24 dans chacune d'entre elles.

Les hôpitaux d'Altkirch et de Thann ont des services de périnatalité (suivi des parturientes mais pas d'accouchement).

## Régulation dentaire

Présence d'un dentiste régulateur Di et JF 8h-12h qui donne des conseils ou oriente vers consultation dentaire en garde (1 à Colmar et 2 à Mulhouse). Le dentiste régulateur rappelle les patients sur la base d'une liste préparée par les ARM.

Le SAMU prend les appels et note les coordonnées des patients sur une liste à partir de la veille 8h (c'est alors noté dans l'observation ARM du DRM).

En cas de besoin en cours de régulation, appeler ARM pro pour faire inscrire la fiche dans la liste à rappeler pour le dentiste.

**Kinégarde** (kiné respiratoire) du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars chaque année le S,D et JF 9h-19h

Donner le numéro de téléphone du kiné de garde au patient, cette info se trouve dans le portail MRL ou SAS (info du jour)

## Delta Revie

2 postes ARM sont reliés aux dispositifs Delta Revie (identifiable dans la salle par écran supplémentaire au-dessus de l'écran de régulation). En cas d'appui sur Delta Revie, l'ARM rappelle l'abonné du dispositif Delta Revie puis le « relais de voisinage » s'il existe ? ces relais peuvent se déplacer au domicile de l'abonné Delta Revie en cas de doute. Si pas de réponse, les secours sont envoyés par le SAMU 68 pour levée de doute.

En tant que régulateur libéral vous pouvez être amené à réguler des appels Delta Revie si la personne a besoin de conseils médicaux. Il est important de savoir que ces **abonnés sont par définition des gens seuls et souvent isolés et qu'il faut adapter ses décisions et sa régulation à ce contexte particulier.**

## 3114

**Si un appelant est en détresse et/ou a des pensées suicidaires** sans péril imminent : possibilité de passer l'appel à Allo SOS suicide 3114 Accessible 24h/24 et 7j/7

**114 CNR** (numéro d'appel 15 réservé aux personnes sourdes, sourd-aveugles, malentendantes et aphasique). L'ARM du centre 114 CNR fait l'intermédiaire avec la personne handicapé par exemple par le biais de SMS... => **Adapter sa régulation en simplifiant les questions.**

## Cs OPH

Regroupement de Cs aux Urg Colmar et Urg Mulhouse : 10h-15h-20h Mulhouse SDi et JF + urgences OPH Emile Muller Colmar 9h-12h et 15h-18h 7j/7

# L'organisation de la garde de médecine générale

## La garde en médecine générale.

La médecine générale est organisée en secteurs de garde qui peuvent être trouvés dans Appli-SAMU. On donne uniquement le 1er numéro de téléphone des médecins de garde aux patients qui appellent eux-mêmes les médecins.

## Les maisons médicales de garde.

Quatre maisons médicales de garde sont présentes sur le département.

- **La maison médicale de Mulhouse** est ouverte le samedi de 13h à 20h et les dimanches et jours fériés de 8h à 20h.
- **La maison médicale de Colmar** est ouverte en semaine de 20h à 23h. Elle est située dans les locaux des urgences de Colmar. Le samedi elle est ouverte de 16h à 18h et de 20h à 23h. Les dimanches et jours fériés, elle est ouverte de 9h à 12h et de 16h à 18h et de 20h à 23h. IL n'y a pas de visite à domicile possible en période de PDSA sur Colmar.
- **La maison médicale d'Altkirch** se trouve dans les locaux des urgences d'Altkirch . Elle est ouverte de 20h à 23H en semaine, de 9h à 12h, de 14h à 18h et de 20 à 23h le samedi et les dimanches et jours fériés. Les médecins peuvent être engagés sur des visites dites « incompressibles » comme des visites en Ehpad, des certificats de décès. Ils les réaliseront alors entre ou après les périodes d'ouvertures.
- **La maison médicale de Thann** se trouve juste en face du CNP de Thann à l'hôpital. Elle est ouverte le samedi de 10h à 12h, de 14h30 à 18h, et de 20 à 22h, les dimanches et jours fériés, de 9h à 12h, de 14h30 à 18h et 20h à 23h.
- **La maison médicale de Sélestat** se trouve à côté de l'hôpital. Elle est ouverte en semaine de 20h à 24h, le samedi de 12h à minuit, les dimanches et jours fériés de 8h à minuit.

On donne les indications pour se rendre aux maisons médicales aux patients, mais pas le numéro de téléphone de ces maisons médicales.

Tous ces horaires sont affichés en salle de régulation.

# Bonnes pratiques de régulation.

## L'acte de régulation

1. Présentation
2. Relance et Ecoute active
3. Interrogatoire
4. Formulation hypothèses
5. Décision
6. Formules consacrées

### 1. Se présenter

Les patients ne nous laissent souvent pas le temps de nous présenter. Se présenter en s'annonçant d'emblée : « **le médecin des Urgences Santé, bonjour** » Se présenter par son nom est un plus mais ce n'est pas obligatoire.

### 2. Relance et écoute active

Reprendre les éléments notés par l'ARM et l'OSNP pour relancer la conversation avec le patient. Permet de fluidifier la conversation pour le patient en lui donnant l'impression que l'on connaît le dossier.

### 3. Interrogatoire

Mener un interrogatoire pour compléter l'histoire de la maladie, les démarches déjà effectuées. Permet d'éviter l'effet tunnel : on vous présente un patient en orientant et on ne remet pas en question l'impression du premier appelant. Demander à parler au patient directement à chaque fois que c'est possible. Les informations obtenues sont tracées dans le DRM (Obs continues).

### 4. Formulation des hypothèses

Formuler les hypothèses diagnostiques à voix haute permet d'obtenir plus facilement l'adhésion du patient à nos décisions. Formuler les hypothèses à voix hautes permet d'enregistrer le raisonnement. Intérêt médico-légal.

### 5. Décision

Noter dans l'observation votre ou vos décisions, par exemple :

- 1 Cs médecin traitant
- 2 Consult médecine générale dans les XXh
- 3 ...

### 6. Formules consacrées Consignes de rappel :

Toujours s'assurer que le patient a les moyens de se rendre à la maison médicale, aux urgences etc.

S'assurer qu'il est en état de conduire.

Toujours laisser ouverte la possibilité de rappeler le SAMU si aggravation... « N'hésitez pas à nous rappeler si nécessaire ».

**Structure d'un entretien téléphonique en régulation** (selon le guide de régulation médicale SFMU)

1. Saluer, Se présenter par son nom (ceci permet d'induire une *relation personnelle* qui favorise la compliance)
2. Reformuler les informations données par l'ARM : ceci permet de montrer la continuité pour l'appelant de l'action des différents professionnels impliqués. Et de gommer la frustration générée par l'attente  
Cette reformulation peut être complète sur les éléments entendus ou centrée sur une des informations destinées à être développées.
3. Ecouter les premiers mots : Ceci permet de réévaluer l'état émotionnel, l'environnement, les capacités de compréhension, d'expression et de conceptualisation de l'interlocuteur, les éléments de contenu sémiologique
4. Etablir une tactique d'interrogatoire prenant en compte ces observations
5. Annoncer la procédure de gestion d'appel (le médecin interrogera, diagnostiquera, décidera, informera et conseillera)
6. Gérer l'émotion si elle perturbe l'interrogatoire, l'appelant, le patient ou le médecin
7. Explorer la sémiologie à distance
8. Définir un syndrome puis un diagnostic ou un pronostic si nécessaire
9. Choisir des modalités d'action
10. Informer des diagnostics envisagés, des décisions prises et des délais de mise en œuvre du professionnel choisi
11. Conseiller pour traiter ou améliorer les conditions d'attente
12. Informer sur le suivi envisagé, prévoir ou ménager le rappel éventuel
13. Négocier en cas de dissensus avec l'appelant ou le malade
14. Prendre congé, en s'assurant de la réception et de la compréhension des informations délivrées et en écoutant l'accusé de réception
15. Synthétiser pour le dossier médical en complément du dossier Arm, les informations recueillies auprès de l'appelant :
  - reformulation de la demande, demande sous-jacente (non exprimée initialement mais révélée par l'interrogatoire)
  - signes d'urgence
  - tous les autres éléments santé entendus et retenus pour la décision
  - synthèse diagnostique ou hypothèses
  - Décision ou prescription telles qu'annoncées au malade
  - Modalités de suivi formulées à l'interlocuteur
  - particularités de l'appel, de l'interlocuteur, du malade, du contrat

## Les outils de régulation au SAS 68

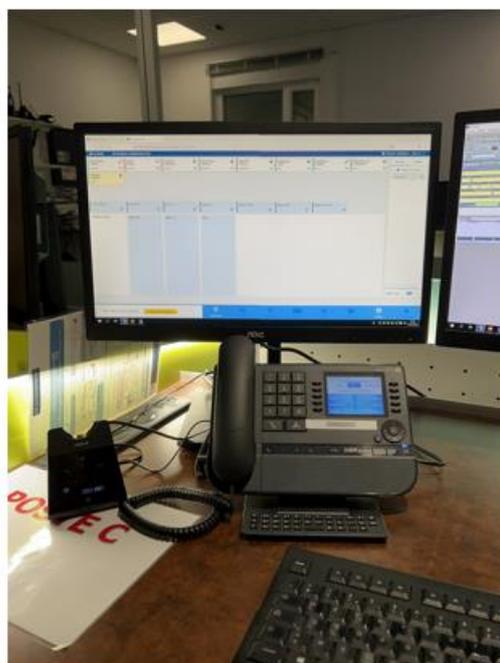
### Les outils:

- un logiciel de régulation médicale (LRM): AppliSAMU
- Un bandeau téléphonique (SI-SAMU)
- Un réseau social d'entreprise: le portail SI-SAMU
- Une plateforme nationale recensant les possibilité d'effection : la plateforme nationale SAS
- Un logiciel d'adressage : le logiciel Entr'Actes

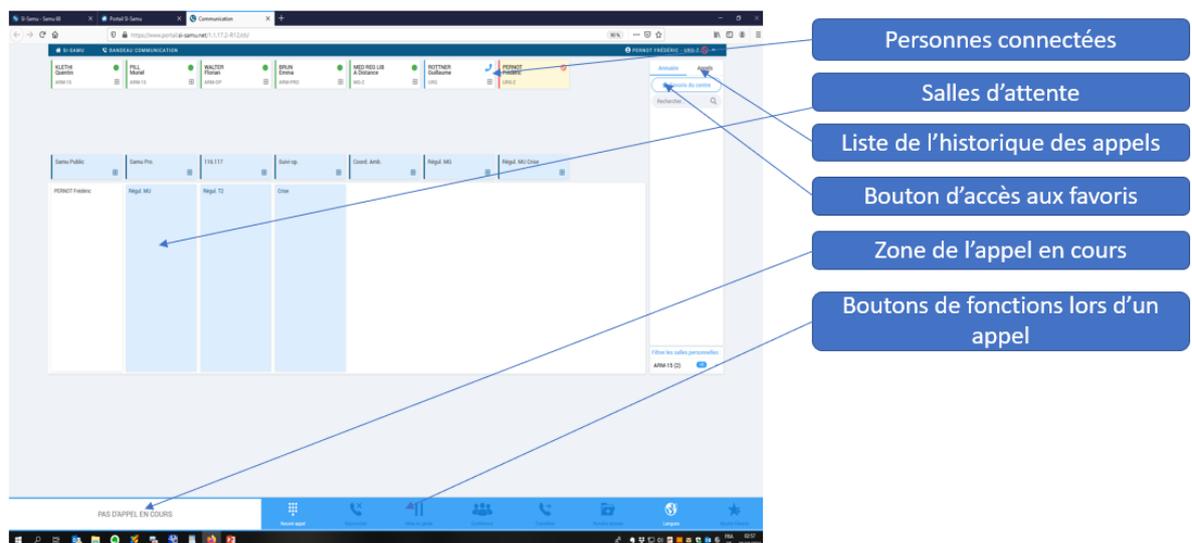
### Le bandeau téléphonique SI-SAMU :

Le bandeau est une interface informatique qui pilote un téléphone appelé Pro-ACD.

Normalement, on ne travaille que sur le bandeau, jamais avec le telephone.



# Bandeau téléphonique



- Personnes connectées
- Salles d'attente
- Liste de l'historique des appels
- Bouton d'accès aux favoris
- Zone de l'appel en cours
- Boutons de fonctions lors d'un appel

Il est important de bien penser à ouvrir la salle « MED REG LIB » **ET** sa « salle personnelle » (clic sur « + » dans la case avec son nom). Vous pouvez également ouvrir la salle OSNP en horaires SAS. 1x par jour l'ordinateur MED REG LIB se déconnecte ce qui fait disparaître la salle de l'écran.

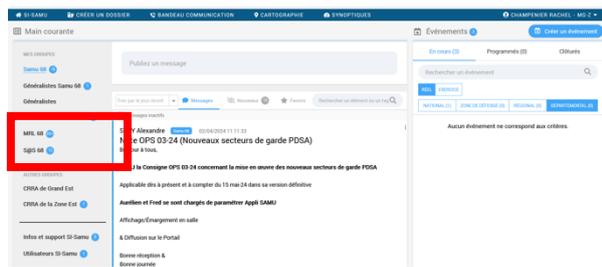


## Portail SI-SAMU

Le portail SI-SAMU est un réseau social d'entreprise facilitant la communication au sein du SAMU et entre SAMU. Il sert également de main courante pour suivre des événements. On y trouve les fils d'information suivants :

- le SAMU68 : fil de discussion opérationnel destiné aux ARM et aux MRU et MRL.
- Le cahier de transmission qui a pour rôle de faire remonter des informations à l'encadrement.

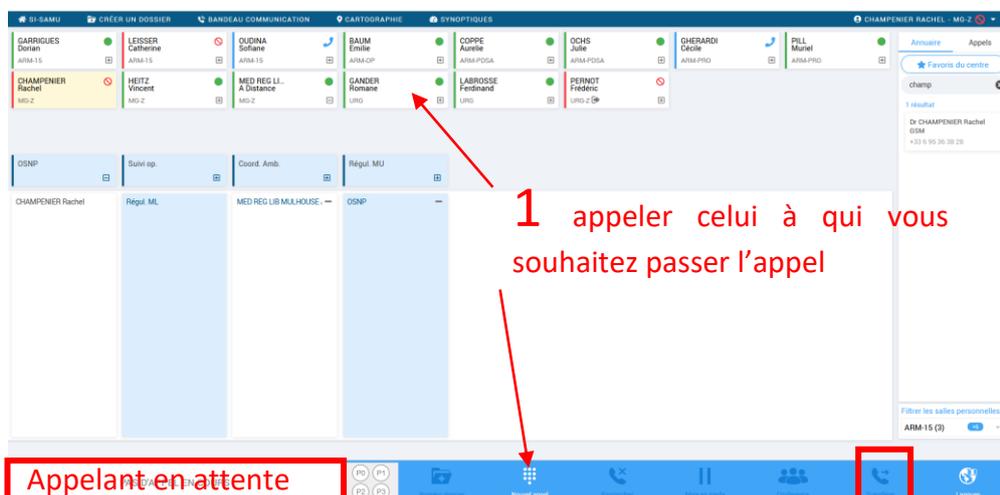
**IMPORTANT : Lire les informations du jour sur le portail avant de débiter la régulation**



### Transfert accompagné

=> A utiliser quand vous souhaitez passer l'appelant à quelqu'un d'autre sans raccrocher

1. prévenir l'appelant qu'on va le mettre en attente quelques instant
2. Cliquer dans le bandeau sur le nom de la personne à contacter ou chiffrer le numéro de la personne à qui on souhaite transférer l'appel. L'appelant est mis en attente
3. Présenter le patient à la personne appelée. L'appelant est toujours en attente puis
4. appuyer sur transférer



### Appels raccrochés

=> A partir de quel moment (ou combien de rappels) peut-on clôturer un appel raccroché ?

Deux cas :

1. La personne concernée est seule ou on n'a pas l'information si un tiers est présent :
  - 2 appels à T0 par l'OSNP,
  - si pas de possibilité de joindre la personne, cette information est communiquée immédiatement à un médecin régulateur pour décision (voir ci-après).
2. La personne concernée est en présence d'un tiers (famille, voisins, ...) :
  - 2 appels à T0
  - rappel 1h après, et là
  - si pas de réponse => médecin régulateur

Décisions du médecin régulateur :

1. soit il clôture le dossier (pas possible si appel pour douleur abdominale, céphalées ou vertiges) en indiquant sa décision dans le dossier de régulation médicale
2. soit il décide qu'une prise en charge est nécessaire et demande la reprise du dossier par l'ARM décrocheur ou l'ARM pro (l'OSNP se charge du transfert de la fiche)

# Utilisation d'Appli-SAMU

Informations administratives du patient

Le logiciel de régulation: Appli-SAMU

Synoptique des moyens en cours d'intervention

Synoptique des appels en cours

The screenshot displays the Appli-SAMU web interface. It features several panels: 'APPELS' (Calls) on the left with a table of active calls; 'PATIENTS' (Patients) in the top center showing details for a patient named 'RESS eticde'; 'OBSERVATIONS' (Observations) on the top right; 'DÉCISIONS' (Decisions) in the middle center with a table for decision-making; and 'DEMANDES' (Requests) and 'MISSIONS' (Missions) at the bottom with their respective tables. Blue callout boxes highlight specific areas: 'Informations administratives du patient' points to the patient details; 'Le logiciel de régulation: Appli-SAMU' points to the overall interface; 'Synoptique des moyens en cours d'intervention' points to the 'MISSIONS' table; and 'Synoptique des appels en cours' points to the 'APPELS' table.

## Connexion

La connexion se fait par simple nom d'utilisateur et mot de passe donné par l'encadrement du SAS 68.

Un lien se trouve sur le bureau. Sinon, ouvrir le navigateur web et taper : [vmapplisamuweb.chm.com](http://vmapplisamuweb.chm.com)

The login form is titled 'AppliSAMU' and 'Connexion'. It contains two input fields: the first for the username 'SAMUSAS-6BXXxxxxxxx' and the second for the password 'XXXXXXXXXX'. Below the password field is a row of seven dots for visibility toggling. A large blue button labeled 'Se connecter' is positioned at the bottom of the form.

### Synoptique des appels entrants

APPELS (7)							
#	HAp		Lieu	Nom	Demande	Zone	Observation
221	11:58	R	CH PASTEUR	[REDACTED]	SMUR Secondai...	TRANSFERTS	25/06/1957
148	09:10		MULHOUSE			SAMU	Famille
161	09:23	R	MULHOUSE	[REDACTED]	Appel a l'aide	SAMU	idées noires dps...
167	09:32		MULHOUSE	[REDACTED]	Appel a l'aide	SAS 68 LIBERAL	rappellera avec ...

La partie en bas à gauche d'Appli Samu , est le synoptique des dossiers de patients à réguler. On ouvre chaque dossier en cliquant dessus. Le numéro de la fiche est indiqué à gauche de la ligne (ici la 221 par exemple). Lorsque l'on clique sur la fiche, les informations correspondantes s'affichent dans la partie supérieure du logiciel. Le « R » signifie que la régulation est en cours. Les qualification de l'appel P0-P1-P2 et P3 est également présente.

### Synoptique des moyens engagés

Dans la partie inférieure droite du logiciel se trouvent le synoptique des moyens engagés. On retrouve le numéro de fiche à gauche de la ligne également.

DEMANDES (2)							
#	HAp	Demande	Organisme	Motif	Lieu	Adresse	Zone
110	08:20	P3 * VAD med effecteur3h	SOS	Autre Accident/traumat...	MULHOUSE		SAS 68 LIBERAL
116	08:25	P1 * VSAV	CODIS 68	Malaise avec PCI	COLMAR		SAMU

## Prise d'une observation

Le bouton permettant d'accéder à la page d'observation médicale se trouve ici.

Informations administratives du patient

Le logiciel de régulation: Appli-SAMU

Synoptique des appels en cours

Synoptique des moyens en cours d'intervention

La page d'observation permet de taper du texte libre qui passe sur le dessus lorsque l'on enregistre et que l'on réouvre la fenêtre. Une fois enregistré, ce texte n'est plus modifiable.

Rechercher un dossier

Informations (8)

Déverrouiller

OBSERVATIONS (2)

08:28 BAZYLAK isabell Bilan 15/01/2024

Transmis Salle OSNP

08:37 Julie OCHS Regul. 15/01/2024

souhaite renouvellement d'ordonnance  
MT en retraite  
SOS médecin peut le prendre mais à minuit  
est ce que son cardiologue ou son rhumatologue peut faire son renouvellement ?

Nouvelle observation

Modèle

+ Sauvegarder l'observation

### Décision

Le bouton permettant l'accès à la page de prise de décision se trouve ici.

The screenshot shows the Appli-SAMU interface with several callouts:

- Informations administratives du patient:** Points to the patient details section on the left.
- Le logiciel de régulation: Appli-SAMU:** Points to the top navigation bar.
- Synoptique des moyens en cours d'intervention:** Points to the 'Missions' table at the bottom.
- Synoptique des appels en cours:** Points to the 'Appels' table at the bottom.

The interface includes sections for 'PATIENTS', 'OBSERVATIONS', 'DÉCISIONS', 'APPELS', and 'DEMANDES'. The 'DÉCISIONS' section has a search bar and a '+ Ajouter une décision' button.

Pour **déclencher un moyen** il suffit de cliquer sur le bouton correspondant. On peut trouver le moyen de renseigner que l'on a envoyé le patient aux urgences ou donné un simple conseil médical.

Si vous demandez au patient d'appeler lui-même SOS médecin (en lui communiquant le numéro 03 89 56 15 15 numéro Grand Public) ou son médecin traitant : il faut renseigner dans « autre types de décision » « Appeler SOS médecin » ou « consulter MT ». Ne pas remplir la zone « Demande de médecin »

This close-up shows the 'Autre type de décision' dropdown menu. The options are:

- Aide médicale urgente
- SAS 68 libéral
  - Conseil médical
  - Rappeler 15 si problè...
  - Consulter MT
  - Consulter CSNP
  - Appeler SOS med
  - Appeler médecin de ...
  - Consulter MMG
  - Rendez-vous aux urg...

Buttons for 'Annuler' and 'Sauvegarder' are visible at the bottom.

### Pour faire une demande de prise de rdv auprès d'un médecin ou de SOS médecin par l'OSNP

Il faut renseigner la zone « Demande de Médecin » (1) en choisissant le type de médecin (2) (SOS, MG, médecin de garde, ..) et le délai (3) puis cliquer sur sauvegarder (4).

1

**1** Demande de Médecin

SOS Méde... 4h MG X

**2** **3**

- Aide médicale urgente
- SAS 68 libéral
- Médecine libérale PDSA
- Régulation dentaire
- ARM

Annuler Sauvegarder **4**

La fiche passe alors dans le synoptique des moyens à droite avec un témoin de couleur turquoise qui indique à l'ARM ou à l'OSNP qu'il faut appeler SOS médecin ou le médecin choisi :

437 16:31 \* SOS Mè MG SAMU

Synoptique des moyens en cours d'intervention

médecins

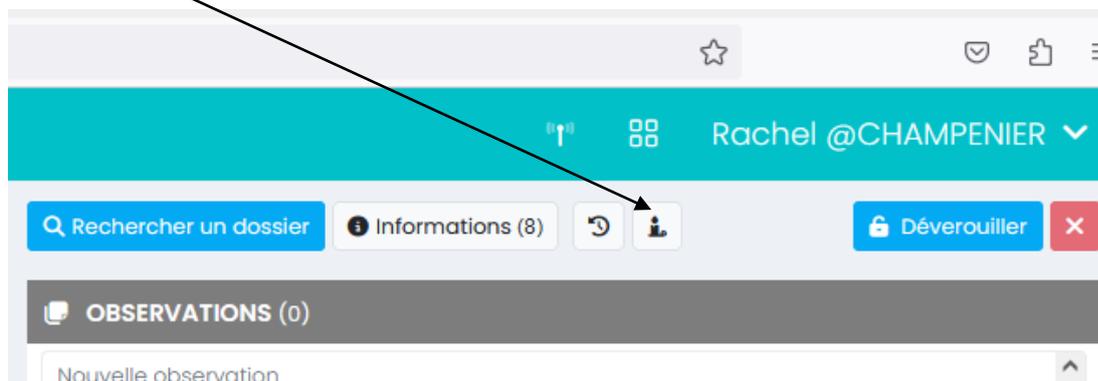
DEMANDES (0)											
#	HAp	Pec	Adresse	Motif	Lieu	Adresse	Zone				
Aucun élément.											

ambulances

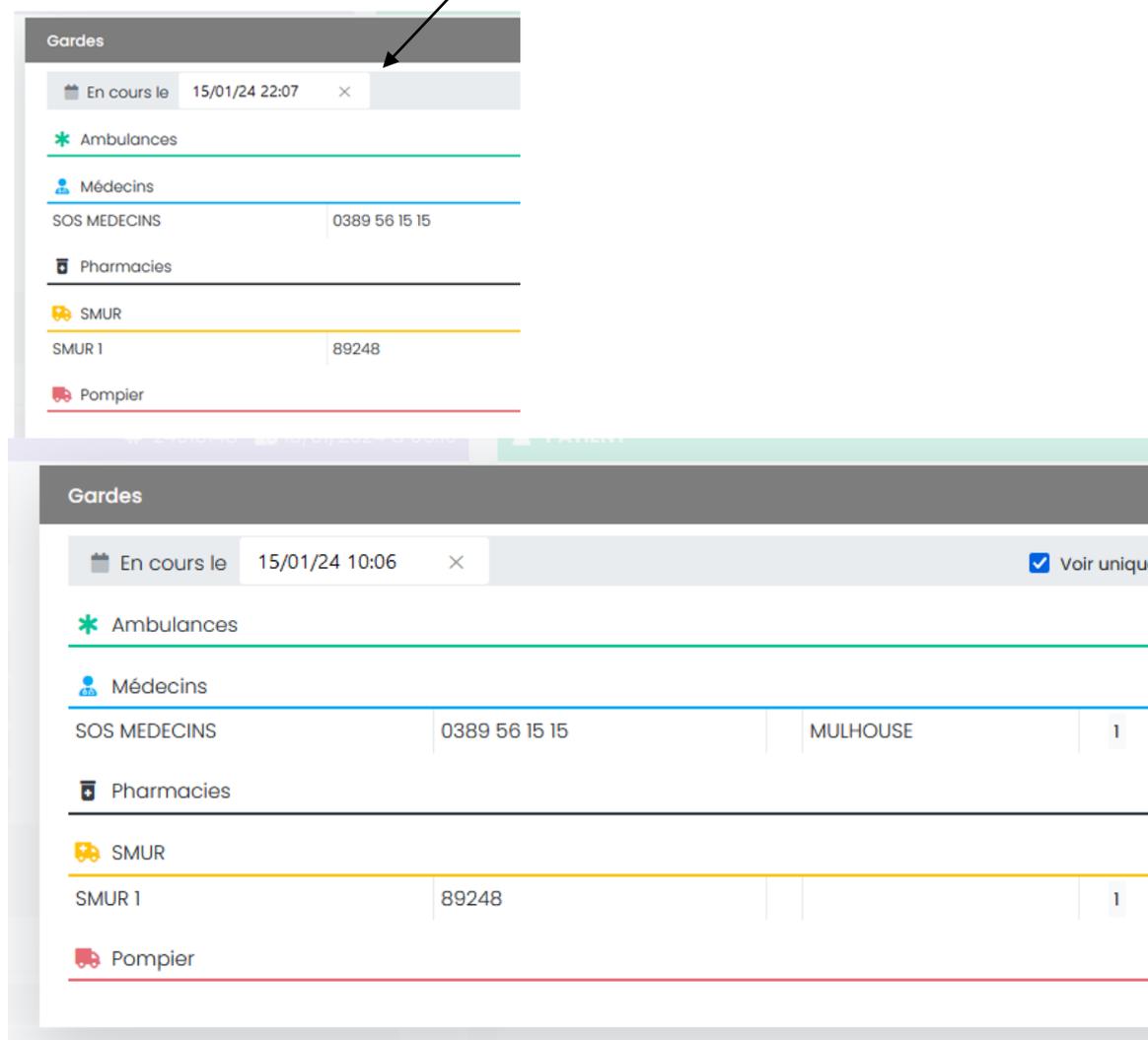
MISSIONS (4)														
#	HAp	Pec	Adresse	Mission	Moyen	Htr	DpB	Arrt	Hbil	DepL	ArrD	Dest	FMed	FMis
089	07:38	P2	BLOTZHEIM 20 RUE DES ...	Ao34	Ao34	07:44	07:49	07:56						
089	07:38	P2	BLOTZHEIM 20 RUE DES ...	CODIS 6	1 ST LOUIS	07:44								
104	08:14		ST LOUIS RUE DE L'AF	CODIS 6	2 ST LOUIS	08:14								

## Pour trouver le médecin de garde

1. Cliquer ici



S'il est plus tôt que 20h, il faut changer l'heure en cliquant dessus pour pouvoir accéder au nom du médecin de garde



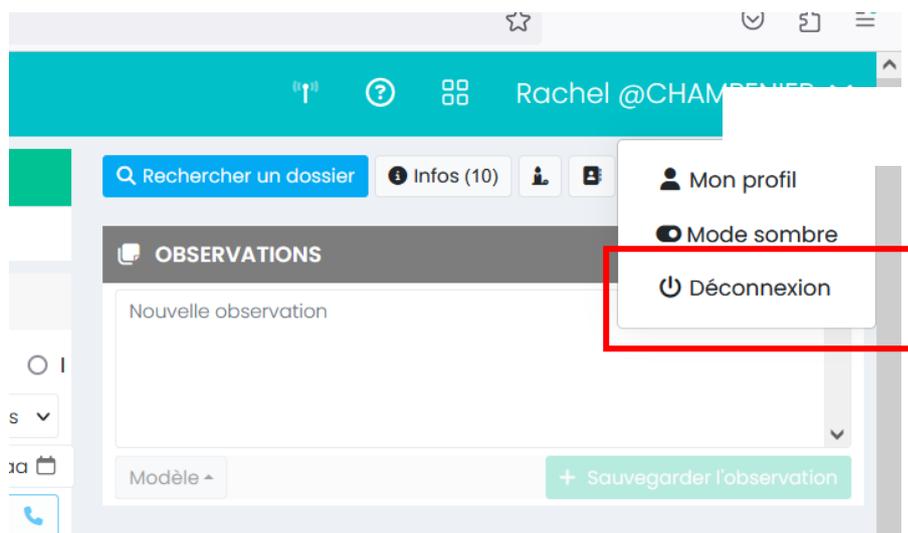
## Fin du créneaux de régulation

Attention, il est important à la fin d'une séance de bien se déconnecter :

### 1. Bandeau téléphonique SI SAMU



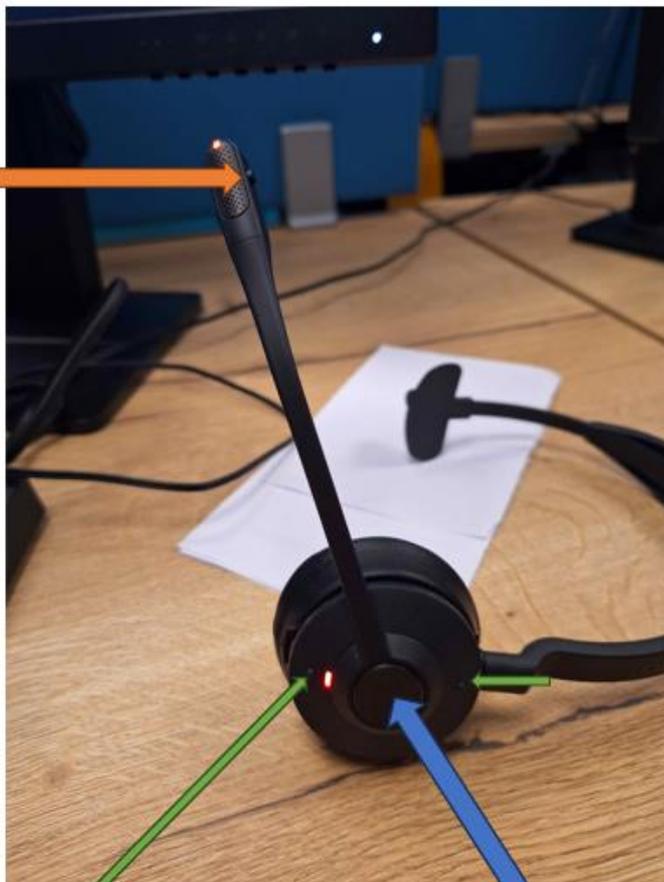
### 2. Appli SAMU



### 3. Sessions Windows faire « changer d'utilisateur »

## Le casque

Ce bouton permet de mettre en pause l'appel c'est-à-dire de parler sans que la personne en ligne n'entende notre conversation



Augmenter ou baisser le volume

Ce bouton raccroche l'appel

## **La régulation à distance (cf doc. spécifique)**

### **Numéros utiles**

- N° direct OSNP : numéro enregistré : 03 89 66 87 35, portable : 07 44 94 88 65
- N° superviseur : 03 89 64 84 52 DECT superviseur présent de 9h à 21h du L au S et de 8h à 20h les DI et JF
- le 15
- N° ARM Suivi Op : 03 89 56 80 78

### **Documents utiles**

Guide de régulation médicale de la SFMU (version 23/12/2019) : <https://www.guide-regulation-medicale.fr/index.php?module=Fiche&action=FrontDetailView&record=344>

Règlement intérieur du SAMU 68

# Check-list du nouvel arrivant

## Session Windows GHRMSA :

Nom d'utilisateur : .....

Mot de passe (à changer tous les 6 mois) : .....

## Appli SAMU Web Logiciel de régulation :

Lien ou raccourci sur bureau : vmapplisamuweb.chm.com .....

Jeton de connexion : SAMUSAS-68 .....

Identifiant (1ère lettre prénom, 4 premières lettres nom) : .....

Mot de passe personnel : .....



## SI SAMU :

Dans navigateur web Firefox : portail.si-samu.net (depuis la salle de régulation) ou portail.si-samu.fr à distance

### OTP :

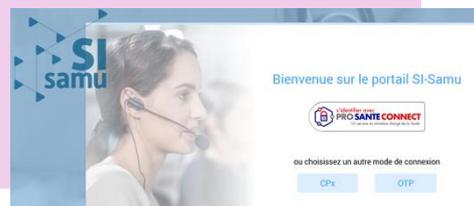
mail : ..... N° de téléphone : .....

Mot de passe personnel : .....

### e-CPS :

Numéro RPPS : .....

Mot de passe e-CPS : .....



## Notes personnelles :