



**UNARM**  
UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE

## Compte-rendu sur le développement du SI-SAMU sur le site du SAMU 68 Mulhouse le 08 novembre 2019

L'UNARM a répondu favorablement à l'invitation de Sébastien Storck, ARM au SAMU 68 et détaché à l'ASIP sur le projet SI-SAMU, avec l'accord des Dr F.Braun, SudF, et F.Berthier, médecin détaché et responsable du projet.

L'association a mandaté Delphine Briard, membre du bureau, pour assister à cette démonstration, voici son topo.

Ce projet a vocation de déploiement national, il s'articule autour de l'utilisation de la téléphonie avancée couplée au DRM, à la cartographie, ainsi qu'à un portail internet de liaison inter-SAMU et intra-SAMU.

Le SI-SAMU sera donc déployé (entre en production) sur le SAMU 68 le 28 Janvier 2020 pour la partie téléphonie avancée et le portail internet, et à mi 2020 pour le couplage DRM.

### **La téléphonie avancée :**

L'accès est réglementé par carte et par serveur. La connexion par serveur est essentielle pour la connexion à l'extérieur (pour un poste de secours par exemple), ou en cas d'oubli de la carte, voire de renfort par des ARM ou des médecins de la zone par exemple (à condition qu'ils soient répertoriés dans la base du SAMU renforcé).



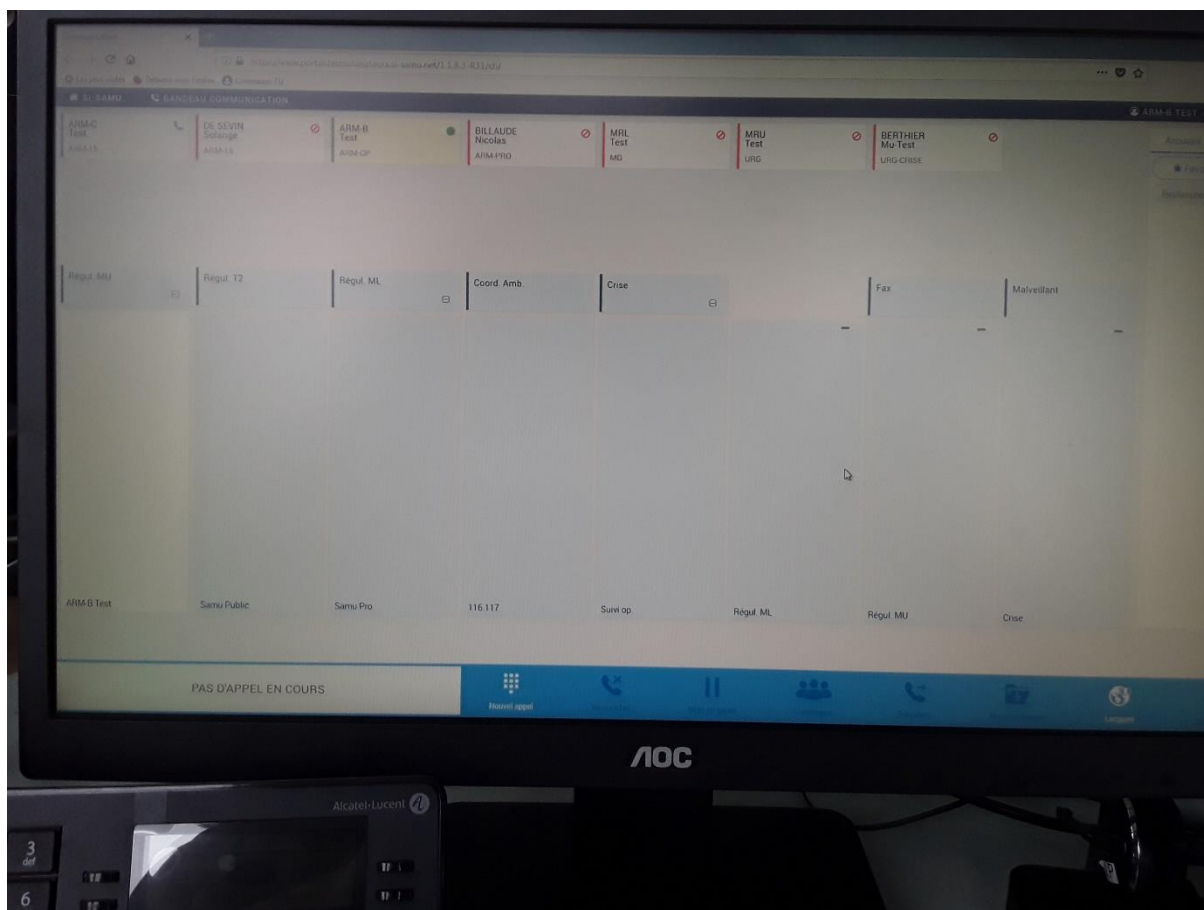
Comme illustré par la photo, une fois connecté et le profil choisi (ARM grand public = ARM décrochant le 15), l'ARM ou le médecin apparaît sur le bandeau téléphonique avec son nom, son profil du jour et son état (occupation/rouge ou libre/vert).

Un temps de latence entre chaque appel est acté et visible par la couleur orange.

L'utilisation des salles d'attente permet une meilleure visibilité des appels en attente. Le recours aux SDA est important, il permet de disposer d'une salle 15 « grand public » et d'une ou plusieurs salles « pro » (lignes spécifiques pompiers (interco notamment qui sortent de ce fait du circuit 15), SMUR, médecin, ambulances, ...).

Les cinq premières colonnes de salles d'attente restent fixes, les trois dernières peuvent être choisies parmi celles situées en ligne au-dessus des colonnes et déroulables, pour suivre l'attente en salle de permanence des soins par exemple.

A noter qu'il n'est pas nécessaire que la salle d'attente soit déroulée pour y orienter un appel.



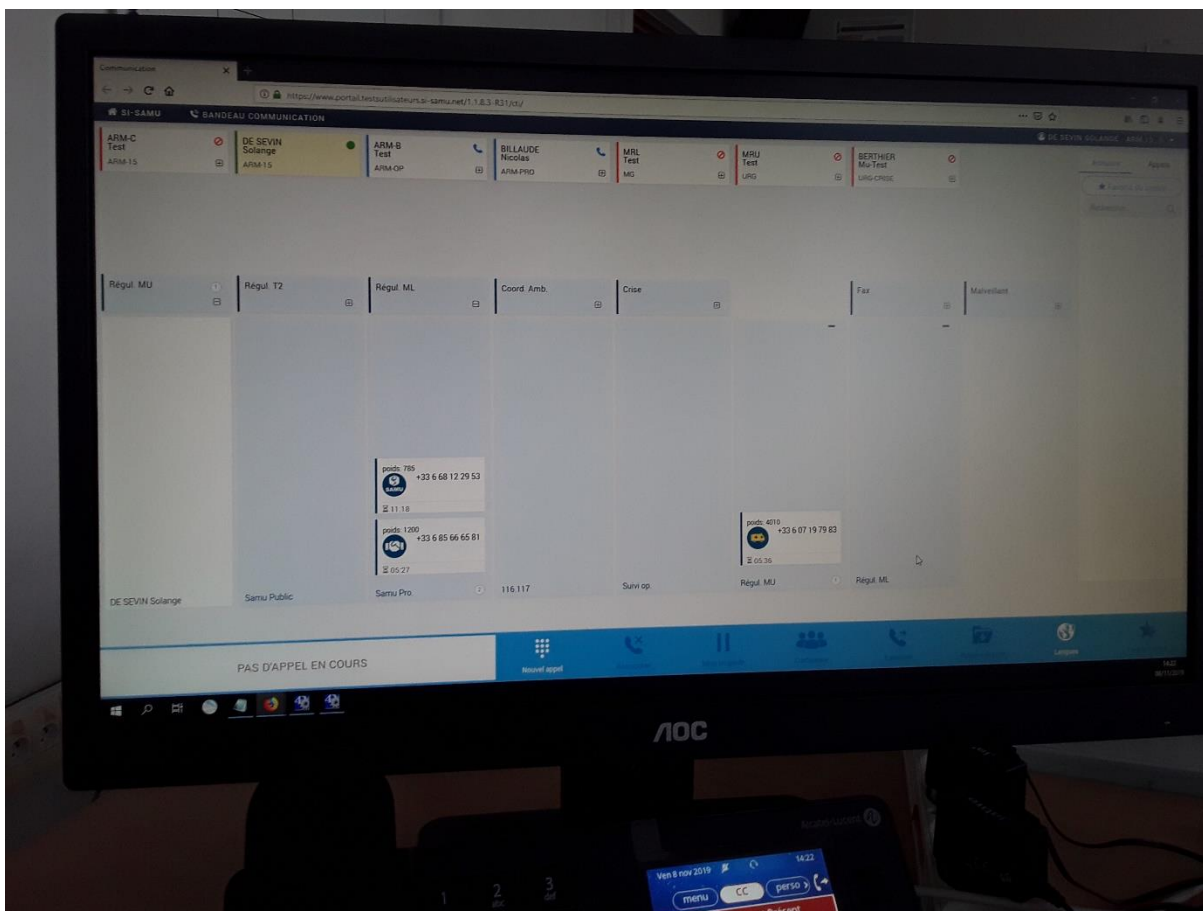


Avant le décroché, l'ARM et le médecin sont avisés par trois bips courts dans leur casque qu'un appel arrive sur leur table.

Au décroché, l'appel apparaît dans le cartouche en bas à gauche. Numéro de téléphone, adresse de facturation rattachée, duplicable par copier/coller pour ouvrir le dossier ( en attendant le couplage téléphonie/DRM pour mi2020) . Pour ceux qui connaissent le couplage, le numéro est incrémenté directement dans le dossier au décroché, avec ou sans l'adresse de facturation.

Les autres fonctions sont : la composition d'un numéro, la mise en conférence, le raccroché.

La colonne de droite est le répertoire, dans l'attente du couplage téléphonie/DRM à venir. D'utilisation simple, la recherche s'effectue sur un mot-clé, par exemple « URG », tous les hôpitaux avec des urgences apparaissent, il suffit de cliquer sur le cartouche et le numéro se compose automatiquement. A terme, la recherche se fera directement par le dossier.





**UNARM**  
UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE

Une fonction permet d'améliorer la hiérarchisation des appels : le poids.

C'est-à-dire qu'un chiffre (poids) est attribué à l'appel, suivant sa provenance, et il augmente en fonction de sa gravité et du temps d'attente avant le décroché par l'ARM puis le médecin.

D'où l'importance de la mise en place :

- D'un répondeur permettant à l'appelant de choisir entre détresse vitale ou non,
- Des SDA.

Enfin, une innovation qui va améliorer la prise en charge de l'appel raccroché/trop d'attente. Celui-ci apparaît dans la salle d'attente comme raccroché, et non plus au détour du classement des dossiers.

Le numéro de dossier est couplé, il est possible de vérifier le dossier, de rappeler, etc ...

Enfin, les collègues qui ne sont pas dotés encore de la téléphonie avancée (comme à Mulhouse) vont découvrir le plaisir de travailler plus sereinement dans un environnement moins bruyant.

L'apparence de l'écran va subir des modifications de couleur et de caractères pour bien marquer les différences entre les salles d'attente.

## **LE DRM :**

Le couplage Téléphonie Avancée - le DRM informatique - le portail internet est prévu pour mi 2020. A suivre donc ...

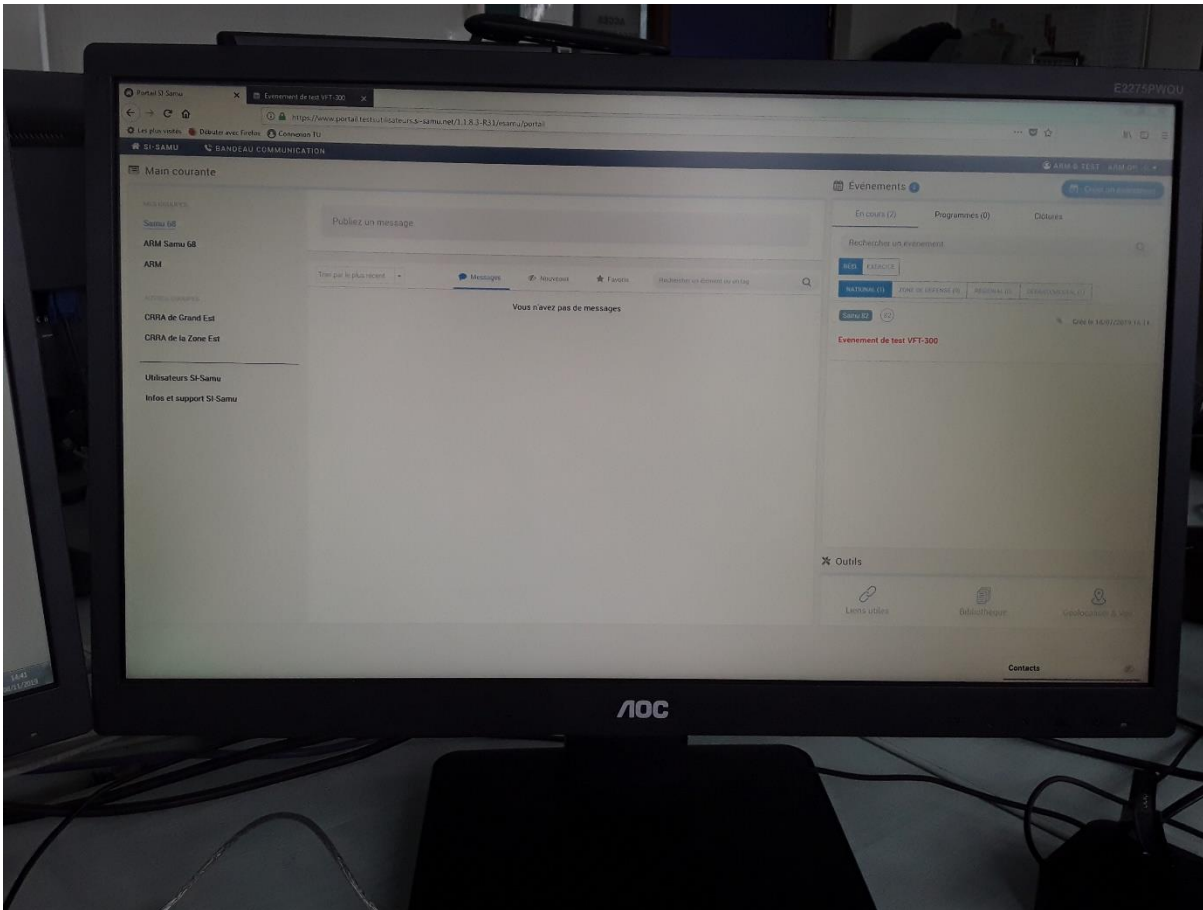
## **Le Portail Internet :**

Le premier intérêt de ce portail est la cartographie associée au DRM, pour une aide à la localisation de l'appelant. Et à terme, la localisation avec le relais GSM déclenché qui permet de confirmer que l'appelant est bien dans le secteur de l'adresse donnée.



# UNARM

UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE



Deuxième intérêt : la messagerie intra-SAMU et inter-SAMU.

- L'intra permet une diffusion large ou sélective. Chaque profession est représentée derrière une adresse générique simple. La communication d'une information peut donc être large (toutes les professions d'un même SAMU) ou spécifiques (ARM, Régulateurs, Infirmiers, Ambulanciers)
- L'inter permet une communication entre les différents SAMU d'une même zone voire de toute la France, mais aussi spécifique à chaque profession. Elle permet de suivre les informations diffusées par un autre SAMU par exemple.





# UNARM

UNION NATIONALE DES ASSISTANTS DE RÉGULATION MÉDICALE

En conclusion, la constitution d'un répertoire solide et à jour est primordial. Le tableau de bord est prévu en temps réel tel que certains d'entre nous le connaissons localement, avec un élargissement national, pour permettre une mutualisation et que les SAMU à venir (SAS) continuent à assurer leurs missions de service public.

Encore beaucoup de travail à venir pour l'équipe de développement et de patience pour les autres SAMU.



Patrice BEAUVILAIN  
Secrétaire Général  
07.82.57.73.72