



**GHR**  
Mulhouse Sud-Alsace

## Programme SI-SAMU : l'avenir des Samu-Centres 15 se prépare à Mulhouse

Publié le 08 octobre 2020

Le Samu 68 est le premier des sites pilotes participant au programme national SI-SAMU destiné à moderniser les systèmes d'information et de télécommunication des Samu-Centres 15. Le Samu 68 contribue en particulier au développement d'un système de téléphonie intelligente. Cet outil innovant a été mis en service pour la première fois à Mulhouse le 7 juillet 2020.



©

**A terme, SI-SAMU et ses multiples applications feront des Samu-Centres 15 des acteurs incontournables du futur Service d'Accès aux Soins (SAS) qui s'apparentera à un service de santé universel, accessible par téléphone et en ligne et reposant sur un partenariat entre professionnels hospitaliers et libéraux.**

Alors que la Haute Autorité de Santé inclura pour la première fois les Samu dans la prochaine démarche de certification des hôpitaux, la qualité de la prise en charge des patients constitue une priorité pour les professionnels de l'urgence. Pour répondre à cet enjeu, les pouvoirs publics ont lancé un programme national de modernisation des systèmes d'information et de télécommunication des Samu-Centres 15. Le programme est baptisé SI-SAMU comme Système d'Information des Samu. Il équipera tous les Samu-Centres 15 de France d'ici 2025. Il comprend plusieurs applications : un logiciel de régulation médicale, une téléphonie avancée, des outils de cartographies et de gestion des flux multicanaux. Le développement de ces différents modules se fait avec la collaboration de 11 Samu pilotes dont celui du Haut-Rhin.

**Un travail de fond fait par les ARM  
et les médecins régulateurs**

Créé en 1978, le Samu 68 fait partie du service Samu-Smur-Urgences intégré au pôle Médecine Intensive du GHRMSA. Situé à l'hôpital Emile Muller à Mulhouse, le service est dirigé par le Dr Marc Noizet, Chef de

service. Le Centre 15, qui traite jusqu'à 750 dossiers par jour, est placé sous la responsabilité du Dr Frédéric Pernot. Accompagné par l'Agence du Numérique en Santé, le Samu 68 a été désigné 1er site pilote du programme SI-SAMU. Après une première phase réalisée à Paris, dans un SAMU de test dédié, le Samu 68 s'est porté volontaire pour participer au développement du système de téléphonie intelligente qui sera déployée à tous les Samu. Le nouvel outil piloté par ordinateur apporte une fluidité dans le traitement des appels d'urgence (voir encadré). Depuis 2015, des ARM (Assistants de Régulation Médicale) et médecins régulateurs du SAMU68, soit 25 professionnels, participent à ce travail. En parallèle, 250 professionnels de l'urgence ont été mobilisés sur ce projet. Le fruit de ce travail doit permettre d'adapter l'outil aux différents métiers. Il détermine aussi les conditions à remplir pour procéder au basculement vers le nouveau système téléphonique, sans interruption de service. Sur le plan national, SI-SAMU est financé par l'ARS à hauteur de 240 millions d'euros sur 6 ans.

### **D'autres innovations feront bientôt partie du quotidien des Centres 15**

D'autres innovations feront bientôt partie du quotidien des Centres 15. Ainsi à Mulhouse, dès la fin de cette année, le système de téléphonie avancée proposera de localiser l'appel provenant d'un smartphone Android grâce aux coordonnées GPS. Puis viendra la seconde phase, avec le déploiement d'un logiciel de régulation innovant et l'accélération de la transmission et le traitement des données médicales. Là ce sont de nouvelles perspectives qui s'ouvrent avec la télémédecine, la possibilité de faire de la visio-conférence, la transmission par les équipes SMUR via des tablettes 4G du bilan médical (paramètres vitaux, ECG...) directement dans le dossier patient informatisé, l'envoi d'images (plaies, fractures...) recueillies auprès de la victime, l'envoi de conseils personnalisés par mail au patient...

### **Les contours du futur Service d'Accès aux Soins (SAS)**

A l'avenir, tous les Samu de France disposeront des mêmes systèmes d'information et de télécommunication. La modernisation et l'harmonisation des moyens permettront de développer les pratiques d'entraide entre Samu et d'exploiter les données collectées dans le cadre de programmes de recherche en santé et de la démarche qualité. Ce bond en avant dessine les contours du futur Service d'Accès aux Soins (SAS) dont les Samu seront les acteurs incontournables. Inscrit dans le cadre du Pacte pour la refondation des urgences, le SAS a été imaginé pour répondre aux enjeux sanitaires que sont, entre autres, la pénurie de médecins, la saturation des services d'urgences ou les crises sanitaires. Le dispositif s'apparentera à un service de santé universel, accessible par téléphone et en ligne et reposant sur un partenariat entre professionnels hospitaliers et libéraux. Dans la continuité des travaux Si-SAMU, le SAMU 68 a déposé un dossier pour être site pilote du déploiement du SAS en 2021.

### **Les atouts du nouveau système de téléphonie intelligente**

Piloté par ordinateur, le nouveau système de téléphonie intelligente se présente sous la forme d'un bandeau téléphonique. Grâce au couplage téléphonie-informatique, c'est l'ordinateur qui se charge de décrocher le téléphone, d'afficher les appels à l'écran et de les distribuer en fonction du flux dans des « salles d'attente » virtuelles attribuées aux ARM ou aux médecins régulateurs. Ce pilotage intelligent apporte ainsi une fluidité dans le traitement des appels. Autre avantage : la régulation déportée est possible pour les médecins généralistes. Ils peuvent traiter des appels relevant du Centre 15 depuis leur cabinet en se connectant sur internet. Cette fonctionnalité a séduit la quinzaine de médecins généralistes qui assure des missions de régulation médicale libérale au Samu 68. Le bandeau virtuel comporte d'autres fonctionnalités : accès direct à l'annuaire téléphonique, possibilité de mettre en relation un médecin traitant avec son patient qui vient d'appeler le Centre 15, possibilité d'engager une ambulance, lien direct avec les pompiers... Enfin, le nouveau logiciel de téléphonie a été conçu pour une prise en main rapide par les utilisateurs.




 [RETOUR À LA LISTE](#)



**GHR MULHOUSE SUD ALSACE**

68100  
87, AVENUE D'ALTKIRCH

 03 89 64 64 64

 **CONTACTEZ-NOUS**