



FICHE ETABLISSEMENTS DE SANTE

**SAMU : RENFORCER LA REGULATION DU
CENTRE-15 POUR FAIRE FACE A UN AFFLUX
DE PATIENTS**

Cette fiche présente la liste des actions prioritaires à mettre en place par les établissements de santé sièges de SAMU pour répondre au flux d'appels et prendre en charge les patients en cas de reprise épidémique.

Rappel : le SAMU est chargé de la coordination territoriale de l'urgence et de la bonne orientation des patients. En cas de reprise épidémique, il est donc préconisé de :

- Appeler le 15 avant de se rendre dans une structure des urgences ou en cas de signe de gravité ;
- Appeler son médecin traitant pour toute question qui relève de la médecine générale.

Catégorie de mesure	Actions pouvant être mise en œuvre	Acteurs potentiels*	Ressources
Suivi d'indicateurs	Veille quotidienne des données sur : - Le nombre d'appels au SAMU ; - Le nombre de dossiers de régulation ; - La durée des appels.	SAMU	Logiciel de régulation médicale ARS
Renforts techniques	Réactivation des renforts techniques : téléphonie, systèmes d'information.	SAMU	Opérateurs de téléphonie et éditeurs
Renforts RH	Réactivation des renforts humains pour la régulation par : - les moyens propres des services (assistants de régulation médicale, cadres, médecins urgentistes) ; - des professionnels de santé disponibles au sein de l'établissement ou du GHT ; - des professionnels de santé libéraux volontaires (médecins, infirmiers) ; - des étudiants (médecine, ARM, IDE, AS, etc.) ; - des médecins retraités.	SAMU – DRH – Direction des affaires médicales – Direction des soins – GHT	Listes de professionnels mobilisables ADOPS, URPS, CPTS, ARS



Organisation interne du SAMU	Renforcement du premier tri avec une qualification rapide et une orientation des appels vers des salles dédiées selon un tri métier (urgent / non urgent, Covid+ / Covid-) permettant de préserver les capacités opérationnelles de la filière de l'aide médicale urgente.	SAMU	Organisations de type service d'accès aux soins (SAS) Serveur vocal interactif (SVI) Salle de crise
	Renforcement de la régulation de médecine générale, en particulier en journée.	SAMU	ADOPS, URPS, CPTS
Organisation territoriale	Remobilisation ou renforcement des dispositifs mis en œuvre en partenariat avec les professionnels de ville pour assurer une prise en charge en ville sur orientation du SAMU.	SAMU	Agendas partagés, CPTS, URPS, ADOPS
	Organisation ou réactivation d'une possibilité de débordement des appels entre SAMU d'une même région ou des salles régionales de régulation pour absorber le flux des appels entrants en mutualisant les capacités en cas de saturation d'un SAMU.	SAMU	Portail SI SAMU ARS

* propositions d'acteurs à mobiliser au sein de votre établissement.