



SAS, le Service d'Accès aux Soins : vers une transformation des parcours de santé

Échange avec Dr. François Braun, président de
Samu Urgences de France, Chef du Pôle Urgences
SAMU du CHR Metz-Thionville

SAS, le Service d'Accès aux Soins : vers une transformation des parcours de santé

Interview

Dr. François Braun, président de Samu Urgences de France, Chef du Pôle Urgences SAMU du CHR Metz-Thionville



Véritable transformation dans l'organisation des soins, ce nouveau service doit permettre une meilleure orientation en matière de parcours. Selon la situation le SAS permettra d'accéder à distance à un professionnel de santé pour un conseil médical, une téléconsultation, un rendez-vous pour une consultation en ville, ou une orientation vers un service d'urgence voire le déclenchement d'un SMUR (Service mobile d'urgence et de réanimation).

Le service d'accès aux soins (SAS) va être déployé dans 22 territoires à partir du 1^{er} janvier 2021. Mazars Santé revient avec le Dr. François Braun, Président de Samu Urgences de France, sur ce dispositif prometteur.

Pouvez-vous nous rappeler en quoi le SAS doit permettre un accès facilité aux soins ?

Le principe du SAS consiste à orienter les patients vers des filières de prise en charge autonomes mais interconnectées. Le dispositif dispose d'un premier niveau de décroché réalisé par un assistant de régulation médicale en charge de dépister l'urgence vitale et d'orienter l'appelant vers la bonne filière en moins de 30 secondes. Autour de ce point d'entrée commun s'agrègent d'autres filières (psychiatrie, médico-social, centres antipoison, kinésithérapeutes...). Le SAS joue en quelque sorte un rôle de chef d'orchestre entre différentes filières qui travaillent chacune leur partition organisationnelle. L'hôpital, lui, sera un musicien dans l'orchestre au même titre que les autres.

“Le SAS joue en quelque sorte un rôle de chef d'orchestre entre différentes filières qui travaillent chacune leur partition organisationnelle.”

SAS, le Service d'Accès aux Soins : vers une transformation des parcours de santé

Le dispositif permet également de pallier les risques de non-recours aux soins (ex : difficulté à joindre le médecin traitant) et donne à chaque citoyen la possibilité d'avoir un médecin par téléphone en quelques minutes.

Dans l'objectif de garantir la qualité de service, le premier niveau de décroché pourra être envisagé à un niveau supra-départemental, permettant une bascule des appels sur les départements voisins en cas de saturation ou de panne. L'orientation par filière reste pensée à l'échelle départementale, en adéquation avec les organisations des instances partenaires (médecins généralistes, service départemental d'incendie et de secours, etc.).

Ce dispositif peut-il contribuer à désengorger les urgences hospitalières ?

Le SAS devra conduire au désengorgement des urgences hospitalières tant grâce à la régulation médicale « avant de vous déplacer, appelez ! » qu'à l'organisation des effecteurs sur le terrain. L'organisation et la réponse des effecteurs de chaque filière sont des leviers majeurs pour diminuer la fréquentation des urgences. A cet égard, le SAS s'articulera avec les dynamiques de communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) en émergence. A chaque territoire de créer son propre orchestre symphonique !

Le dispositif, pensé initialement dans le cadre du pacte de refondation des urgences puis comme une

“Le SAS devra conduire au désengorgement des urgences hospitalières tant grâce à la régulation médicale « avant de vous déplacer, appelez ! » qu'à l'organisation des effecteurs sur le terrain.”

évolution de la régulation médicale, a d'ores et déjà fait ses preuves au CHR de Metz-Thionville, avec une nette amélioration de la rapidité de décrocher (100% en moins de 1 minute).

Ce dispositif est-il de nature à renforcer les liens entre médecins de ville et professionnels de l'urgence hospitalière des SAMU ?

Le SAS requiert une co-construction et une cogestion par la médecine de ville et la médecine d'urgence. Le portage idéal implique une représentation équilibrée entre médecine générale et aide médicale d'urgence. Les jeunes professionnels de santé sont en attente d'un exercice coordonné et le SAS va nettement encourager le renforcement de ce lien ville-hôpital ainsi que l'exercice en équipe.

“Le SAS requiert une co-construction et une cogestion par la médecine de ville et la médecine d'urgence.”

En quoi les outils numériques sont-ils un levier pour la mise en œuvre du SAS ?

Le recours au SAS vise à se faire sans modifier les habitudes des usagers (appel au 15, au numéro de la permanence des soins, etc.). Au-delà d'un contact téléphonique, une plateforme numérique est également prévue pour la fin du premier trimestre 2021 et constituera un canal d'entrée vers le SAS à travers de nouveaux outils (ex : logique de chatbot permettant de répondre à des questions et d'orienter les usagers). A terme, une application SAS pourra aussi venir compléter les canaux de recours, toujours dans l'optique de s'adapter aux habitudes du grand public pour améliorer l'accès aux soins.

SAS, le Service d'Accès aux Soins : vers une transformation des parcours de santé

Quel sera l'impact de cette nouvelle organisation sur l'expérience usager ?

La variété des modalités de recours au SAS (appel classique, messagerie smartphone, ordinateur...), sa construction pensée pour une qualité de service maximisée (rapidité du décroché, orientation ciblée vers des filières de prise en charge) et la coordination renforcée entre les différentes parties prenantes (hôpital, médecine de ville, filières) sont autant d'atouts du dispositif qui contribueront à une meilleure expérience usager.

Comment le dispositif va-t-il s'adapter au contexte de la crise sanitaire COVID-19 ?

La crise sanitaire a été révélatrice de la valeur ajoutée du SAS. Sur le CHR de Metz-Thionville, l'évolution de la régulation médicale en mode SAS avec une filière COVID a nettement facilité l'orientation des appelants dans un contexte de multiplication par quatre des appels en quelques jours au cours de la

première vague. Grâce à ce système, nous avons par exemple intégré facilement de nouveaux types d'effecteurs : des infirmiers libéraux qui allaient au domicile des patients atteints de la COVID pour suivre l'évolution de la maladie. En période normale, le dispositif permettra une augmentation du taux de réponse et de la qualité de service.

Quels conseils donneriez-vous aux 22 porteurs de projets expérimentaux SAS ?

Rassembler, ne pas opposer. Le SAS doit permettre aux SAMU et à la médecine de ville de travailler ensemble, sans hégémonie de l'un sur l'autre. Les premiers expérimentateurs montreront la voie avant une généralisation du concept de SAS attendue pour fin 2021. Ils devront montrer que la défiance n'a plus de raison d'être entre ville et hôpital.

Laetitia RAULT, Senior Manager Mazars Santé
Philippe DEVILLERS, Expert APSIS Santé

Le regard de Mazars

Le Ségur de la santé fait de la simplification des organisations et du rassemblement des acteurs de la santé l'une de ses ambitions majeures pour améliorer la réponse à l'utilisateur. La généralisation du SAS prévue dès 2022, débutera par le lancement d'expérimentations associant ville et hôpital pour répondre aux besoins urgents ou non programmés des usagers. Les travaux engagés par les territoires pendant la crise COVID-19 sont autant d'étapes franchies sur lesquelles s'appuyer pour la suite. Nos équipes se mobilisent pour apporter conseil et soutien aux territoires porteurs de projets en mettant à disposition leur expertise de la médecine de ville, de l'aide médicale d'urgence et des projets de coordination.

Contacts

Laetitia RAULT,
Sénior Manager, Mazars
Numérique et parcours en santé
laetita.rault@mazars.fr

Merci à Eloise Marin et Sacha Guilmin,
pour leur aide dans la réalisation de cette publication.

Mazars est un groupe international et intégré spécialisé dans l'audit, la fiscalité et le conseil ainsi que dans les services comptables et juridiques*. Présents dans plus de 90 pays et territoires, nous appuyons sur l'expertise de nos 40 400 professionnels – 24 400 au sein de notre partnership intégré et 16 000 au sein de « Mazars North America Alliance » – pour accompagner les entreprises de toutes tailles à chaque étape de leur développement.

*dans les pays dans lesquels les lois en vigueur l'autorisent.

www.mazars.fr

mazars