

Appli web d'envoi de consignes aux patients par SMS

destinée au SAMU et opérateurs de l'urgence médicale

- ✓ **Homogénéisation** des conseils préconisés
- ✓ **Amélioration de la compréhension** par le patient
- ✓ Transmission de **100% de l'information**
- ✓ Aide à la décision (**rappeler le SAMU ?** contacter médecin traitant ?)
- ✓ Questionnaire adapté aux **malades covid**
- ✓ **Pas d'attente**, questionnaire rapide, réponse immédiate

COMMENT AIDER LES RÉGULATEURS DU SAMU À OPTIMISER LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS ?

PROBLÈME :

Le SAMU 67, acteur majeur de la crise sanitaire, qui depuis plusieurs semaines gère entre 500 et 1000 appels supplémentaires par jour (soit 50 à 100% d'augmentation par rapport à l'activité habituelle) !

Des échanges chronophages et un suivi des patients difficile

Thierry Pelaccia (médecin du SAMU) a identifié certaines étapes du traitement des appels et de la prise en charge des patients au SAMU qui pouvaient être améliorées :

- Les conseils transmis aux patients sont chronophages et n'offrent aucune garantie que le patient s'en souvienne (un patient retient en moyenne 10 % des informations qui lui sont transmises oralement). Or, leur santé en dépend.
- Le suivi des patients ayant appelé le SAMU : de nombreux patients, dont l'état de santé ne justifie pas, à ce stade, une hospitalisation, doivent

surveiller leur état de santé et/ou celui de leurs proches, mais ils ont parfois du mal à identifier les situations dans lesquelles ils doivent rappeler le SAMU ou leur médecin traitant.

SOLUTION :

Développement d'un logiciel qui permet aux équipes du SAMU d'envoyer au patient par SMS ou par mail :

- des consignes écrites en plusieurs langues : le patient en garde une trace écrite et n'a pas besoin de les mémoriser ou de les noter
- un questionnaire de suivi de l'état de santé quotidien : si l'état du patient évolue, l'application lui indiquera de contacter son médecin généraliste ou de rappeler le SAMU

RÉSULTATS : Une collaboration en ligne efficace et agile

En 2 jours, le 1er prototype est sorti, a été testé et a pu évoluer.

10 jours après le lancement du projet, Regul'Aid est utilisé par le SAMU 67. Il permet de faire **gagner 5 mn par appel** à raison de plus de 1000 appels par jour c'est un temps considérable qui est gagné, là où le temps d'attente était de plus d'1h30 dans certains cas.

ÉQUIPE ET CONTRIBUTIONS :

Thierry Pelaccia – Médecin urgentiste, chef de service par intérim du SAMU 67

Nathalie Molines – product manager

Thomas Litt – développeur

Sébastien L'Hoste – designer UX

Jérôme Sultzer – Responsable informatique des Hôpitaux Universitaire de Strasbourg

accompagnée par le Centre Ressources Informatiques Hospitalières des Hôpitaux Universitaire de Strasbourg et par l'équipe de Health Factory

contact : hello@superpositif.com