

# REGUL'AID

**Appli web d'envoi de consignes aux patients par SMS**  
destinée au SAMU et opérateurs de l'urgence médicale

Au pic de la crise dans le Grand-Est, le SAMU de Strasbourg vous avez constaté que :

- 1. Le nombre d'appels par jour a augmenté de 100%
- 2. La durée des appels a été multipliée par 3
- 3. 60% des appels liés au COVID ne nécessitent pas d'intervention

**+100%** Nombre d'appels reçus    **x3** Durée des appels    **60%** Appels sans intervention

## Avec REGUL'AID, le SAMU gagne en efficacité

- 1 5 minutes gagnées par appel
- 2 Zéro oubli dans la dictée des consignes
- 3 Les patients savent s'ils doivent rappeler le SAMU
- 4 Les patients gardent une trace écrite des consignes
- 5 Le temps d'attente est écourté

**5 min** de gain de temps par appel    **zéro** oubli des consignes    **moins** d'appels sans intervention



## Grâce à REGUL'AID, le SAMU gagne en qualité de service

- 1 Homogénéisation des conseils préconisés
- 2 Amélioration de la compréhension par le patient
- 3 Transmission de 100% de l'information
- 4 Aide à la décision (rappeler le SAMU ? contacter médecin traitant ?)
- 5 Pas d'attente, questionnaire rapide, réponse immédiate

**100 %** d'infos transmises    **zéro** temps d'attente    **100 %** conseils homogénéisés

### Envoyer une consigne

Envoyez une consigne préformée à un patient



### REGUL'AID, webapp d'envoi de consignes médicales par SMS + questionnaire d'auto-surveillance

Durant le pic d'appels de mars 2020, REGUL'AID a permis au SAMU de Strasbourg de gagner 5 minutes par appel. REGUL'AID envoie les consignes du SAMU directement par SMS (ou email). Les conseils transmis sont ainsi 100% transmis, 100% homogénéisés.

Les SMS de REGUL'AID renvoient également les appelants vers le questionnaire d'auto-surveillance REGUL'AID, outil d'aide à la décision pour le patient. Le questionnaire lui permet de savoir s'il est nécessaire de rappeler le SAMU. Les opérateurs perdent ainsi moins de temps avec des rappels ne nécessitant pas d'intervention.

### LA GENÈSE DU PROJET

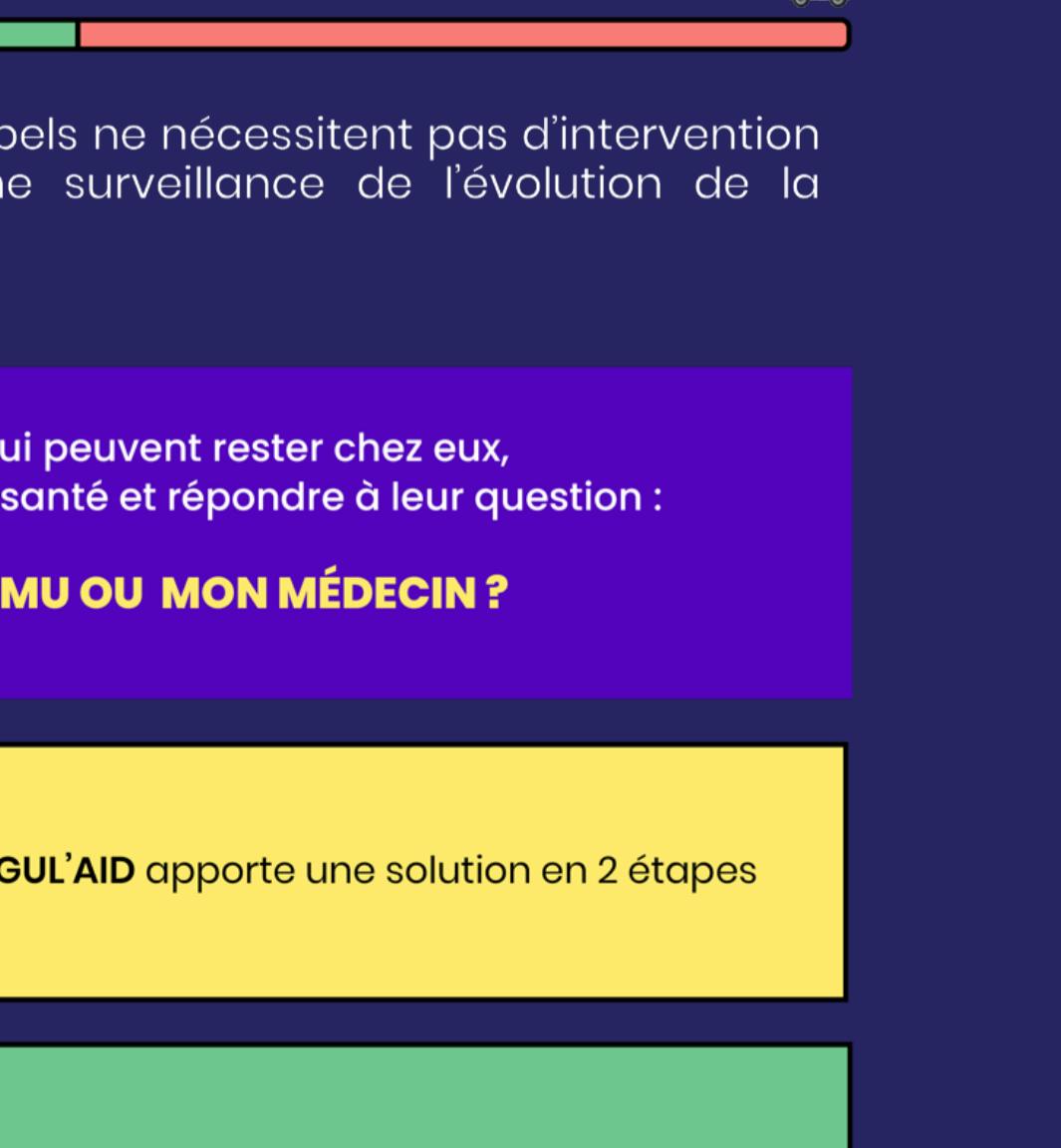
#### LE PROBLÈME REMONTE DEPUIS LES GENS DU TERRAIN :

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

- les conseils transmis aux patients sont chronophages et n'offrent aucune garantie que le patient s'en souvienne.
- de nombreux malades non-hospitalisés ont parlé du mal à identifier à quel moment ils doivent rappeler le SAMU ou leur médecin traitant.

#### REGUL'AID, LA SOLUTION :

- les consignes pré-rédigées sont envoyées par SMS
- des consignes écrites et disponibles en plusieurs langues : le patient en garde une trace écrite, en cas d'oubli il peut y référer
- un questionnaire de suivi de l'état de santé quotidien aide le patient à déterminer s'il doit rappeler le SAMU ou contacter son médecin généraliste



## REGUL'AID, comment ça marche ?

### LA DURÉE MOYENNE DE RÉGULATION D'UN APPEL COVID EST DE 5 À 10 MIN.

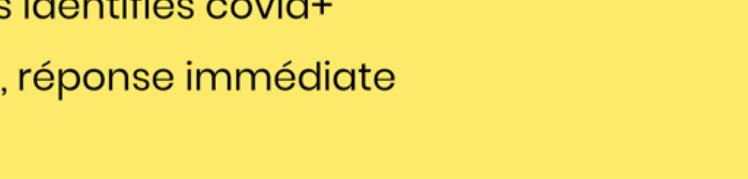
Soit trois fois plus qu'un appel habituellement traité au Centre 15. Cette durée est notamment liée au nombre important de conseils à donner à l'appelant (mesures barrières, éviction, télétravail etc...)

euh...

10% Seulement 10% des informations transmises à l'oral entre un soignant et un soigné sont mémorisées

Pendant ce temps, avec REGUL'AID

Au vu de vos symptômes, vous pouvez rester à votre domicile et suivre les indications que je vous envoie par SMS. Les avez-vous bien reçues ?



grippal fruste sans signe de gravité  
grippal franc sans signe de gravité  
**CLIC ENVOYER PAR SMS**

Sur 10 "appels COVID", 6 appels ne nécessitent pas d'intervention immédiate mais juste une surveillance de l'évolution de la maladie.

Avec REGUL'AID, les "patients COVID" qui peuvent rester chez eux, disposent d'un outil pour surveiller leur état de santé et répondre à leur question :

#### EST-IL UTILE QUE JE RAPPELLE LE SAMU OU MON MÉDECIN ?

En cas de doute, cliquez sur ce lien pour auto-évaluer votre état de santé et savoir si il est utile de téléphoner au samu (15) : <http://regulaid.com/test>

REGUL'AID apporte une solution en 2 étapes

Désormais, avec REGUL'AID, les malades qui peuvent rester chez eux, reçoivent par SMS les consignes de surveillance du SAMU ainsi qu'un lien vers un questionnaire d'auto-surveillance.

#### EST-IL UTILE QUE JE RAPPELLE LE SAMU OU QUE JE CONTACTE MON MÉDECIN ?

Dois-je appeler le SAMU ?

✓ question 1: vous avez répondu bâbâbla

✓ question 2: vous avez répondu bâbâbla

✓ question 3: vous avez répondu bâbâbla

✓ question 4: vous avez répondu bâbâbla

✓ question 5: vous avez répondu bâbâbla

✓ question 6: vous avez répondu bâbâbla

✓ question 7: vous avez répondu bâbâbla

✓ question 8: vous avez répondu bâbâbla

✓ question 9: vous avez répondu bâbâbla

✓ question 10: vous avez répondu bâbâbla

VOUS POUVEZ RESTER CHEZ VOUS !

REGUL'AID PERMET AU MALADE DE RAPPELER LE SAMU QUAND C'EST UTLIE.

REGUL'AID réduit le nombre de rappels qui ne nécessitent pas d'intervention.

- Aide à la décision
- Questionnaire adapté aux malades identifiés covid+
- Pas d'attente, questionnaire rapide, réponse immédiate

