



Plan SAMU AP-HP

Comité qualité des SAMU de l'AP-HP

Présentation CME 02 04 2019

■ Sollicitation croissante des SAMU

- ▶ Augmentation régulière d'activité des structures d'urgences
- ▶ Place dans la réponse aux demandes de soins non programmés
- ▶ Implication plus fréquente dans les SSE

■ Médiatisation croissante des difficultés

- ▶ EIG (SAMU 67...)
- ▶ Tension récurrente lors des périodes hivernales
- ▶ Analyse erronée de données d'activité (article du *Point*)

■ Besoin d'une démarche qualité spécifique

- ▶ Spécificité des métiers, des organisations et des risques

■ Difficultés de fonctionnement AMU (SAMU)/ SAP (BSPP)

- ▶ Demande de la BSPP de réduire l'envoi de VSAV
- ▶ Repositionnement coordination médicale de la PBSP

■ Projet de rapprochement des SAMU de l'AP-HP

■ Comité de pilotage qualité et sécurité des SAMU AP-HP

- ▶ Mis en place à l'été 2018
- ▶ Objectif : améliorer la qualité et la sécurité des soins des 4 SAMU sur le champ des centres de réception et régulation des appels (15)
- ▶ Pilotage : direction cabinet + DOMU : département management qualité risques et organisation médicale
- ▶ 3 groupes de travail pilotés par un binôme SAMU DOMU.
- ▶ Participation DRH et DSAP



**Indicateurs d'activité et de la
qualité de réponse**



**Déclaration et analyse des EI et
EIG**



**Moyens et performances des
organisations**



**Professionnalisation des métiers :
formation et encadrement**



Indicateurs d'activité et de qualité de réponse des SAMU Centre 15

Enjeux

- Partager les indicateurs d'activité et de réponse des SAMU-Centre 15, ainsi que leur analyse
- Adapter les moyens et les organisations pour l'amélioration de la qualité

Objectifs

- ✓ En interne, s'appuyer sur les tableaux de bord pour piloter ou ajuster pour adapter nos moyens et nos organisations
- ✓ En externe, bénéficier de données synthétiques permettant de communiquer
- ✓ Suivre l'impact des évolutions d'organisation
- ✓ Développer un outil permettant une analyse quotidienne

Actions

- ✓ Éditer et diffuser des tableaux de bord mensuels, incrémentés de façon automatisée depuis le SI CARMEN dans un format permettant un suivi
- ✓ Réaliser un focus sur la réponse téléphonique
 - ✓ Expliquer l'importance des erreurs d'appels (abandons <15 sec) des 4 SAMU : 25 % à 35 % des appels entrants selon les SAMU, 10 % la nuit et le WE, liées aux erreurs d'appels depuis les entreprises et autocom des n° 015... Analyse complémentaire en cours
 - ✓ Suivre les délais de réponse (part des appels répondus en moins de 60 sec)
- ✓ Réaliser un focus sur l'organisation BSPP-SAMU :
 - ✓ appels 15-18, VSAV et ambulance engagés (domicile et voie publique)
- ✓ Développer le suivi de la PDSA : orientations, conseils, lien avec médecine de ville
- ✓ Développer le suivi des filières spécifiques (douleur thoracique, SCA...)



Déclaration et analyse des EI et EIG

Enjeux

- Structurer et développer la déclaration et l'analyse des EI et EIGS (liés aux soins)
- Homogénéiser et mutualiser les REX entre SAMU
- Préparer l'entrée des SAMU dans la procédure de certification

Objectifs

- ✓ Définir les critères de déclaration des EIGS
- ✓ Organiser la gestion des signalements
- ✓ Développer la culture de déclaration des EIGS
- ✓ Systématiser l'analyse des EIGS
- ✓ Mettre en place un CREX SAMU dans le cadre du COPIL Qualité Sécurité des soins

Actions

- ✓ Nommer un coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins par SAMU
- ✓ Organiser une gestion cohérente des signalements (SAMU-GH-DOMU)
- ✓ Établir une typologie des EIG
 - ✓ Distinguant SAMU et SMUR
 - ✓ Selon la gravité et le contexte
- ✓ Mettre en place une formation pour les CGRAS SAMU : RMM, analyse systémique, FOH
- ✓ Établir un tableau de bord des EIGS et leur analyse et suivi
- ✓ Mutualiser les REX



Moyens et performances des organisations

Enjeux

- Améliorer la qualité des organisations des centres de réception des appels
- Adapter les moyens à l'activité, H24, et durant les périodes prévisibles de tension
- S'assurer d'organisations permettant une qualité et sécurité de prise en charge

Objectifs

- ✓ Avoir une cartographie par SAMU moyens et organisations
- ✓ *Benchmark* avec des SAMU hors AP-HP et CHU
- ✓ S'assurer que les SAMU disposent des ressources adaptées à leur besoin
- ✓ Accompagner des mesures innovantes : usage de la télémédecine, lien avec la PDSA et soins non programmés
- ✓ Mettre en place un système de gestion documentaire permettant de partager des procédures entre les SAMU
- ✓ Mettre en place des actions d'évaluation de la PEC

Actions

- ✓ Entreprendre la cartographie des SAMU, en lien avec l'audit régional mené par l'ARS
- ✓ Analyser les organisations et performances, identification d'organisations cible
- ✓ Mise à plat des effectifs et recommandations
- ✓ Aide à la mise en œuvre dans chaque SAMU
- ✓ Mise en place du *share point* SAMU, permettant le partage de données et procédures
- ✓ Développer des actions d'évaluation



Professionnalisation des métiers : formation et encadrement

Enjeux

- Améliorer la formation des personnels non médicaux et médicaux, voire créer de nouveaux métiers
- Améliorer l'encadrement des centres de réception et de régulation des appels

Objectifs

- ✓ Mettre en place de façon systématique une formation des ARM
- ✓ Proposer que l'AP-HP soit un des lieux de formation diplômante ARM, et répondre à l'appel d'offre national
- ✓ Adapter les effectifs d'ARM selon l'activité et les organisations

Actions

- ✓ Actualiser le référentiel AP-HP SAMU travaillé avec la DRH et les SAMU en 2016, pour répondre au cahier des charges d'un centre de formation
- ✓ Travailler au projet d'école ARM AP-HP, sur les bases du projet national
 - ✓ Bac + 1, formation 1 an
 - ✓ Stages SAMU, réa, blocs, SAU...
- ✓ Systématiser la FAE pour des ARM recrutés
- ✓ Recruter des ARM supplémentaires début 2019, grâce à l'aide exceptionnelle de l'ARS
- ✓ Développer la mise en place d'ARM superviseurs de salle