

La perspective de la pandémie grippale de l'automne rend impérieux le renforcement des centres de régulation médicale des SAMU-Centres 15. Un tel renforcement est opportun quelles que soient les hypothèses épidémiologiques et organisationnelles. Ce renforcement doit porter sur :

- l'augmentation des capacités et la mise à niveau des équipements téléphoniques (type call-center, serveur vocal, sélection des lignes à l'arrivée...) ;
- la modernisation et l'extension du système informatique (les postes informatiques des salles de régulation doivent notamment avoir un accès web) ;
- la mise en place dans chaque Samu d'une salle de régulation médicale dédiée à la grippe.

Le concept de cette « salle de régulation médicale grippe » se précise de la façon suivante :

- une telle salle est rendue nécessaire par l'hypothèse (que l'on ne saurait écarter) d'un débordement des organisations en place ;
- elle est donc à créer en plus de la classique salle de crise du Samu (qui pourra elle aussi être débordée) ;
- elle sera destinée à traiter les appels grippe, soit en cascade d'une régulation médicale commencée dans le circuit habituel, soit en direct (après routage d'un appel reçu au 15 vers cette salle « grippe » par un parm ou via le serveur vocal) ;
- elle devra être tenue par des effectifs recrutés en renfort, médecins régulateurs (retraités ou autres) et assistants de régulation médicale (secrétaires médicales de l'établissement, étudiants volontaires...). Des directives sont en préparation à ce sujet, mais il convient, sans attendre, de faire, avec la direction de l'établissement, l'inventaire local de toutes les solutions possibles ;
- elle nécessite l'aménagement général d'une salle qui sera demain dédiée à cette fonction et qui, aujourd'hui, se trouve être, par exemple, une banale salle de réunion (câblage électrique et téléphonique) ;
- deux postes complets (au moins un) de régulation médicale doivent y être installés pour qu'un médecin régulateur Samu et un parm Samu (au minimum un parm Samu) soient physiquement présents dans cette salle pour assurer la coordination et le relais avec l'organisation Samu « de base » ;
- l'équipement informatique de cette salle devra comprendre (outre les équipements susmentionnés) des ordinateurs équipés d'un navigateur web pour les postes de travail spécialisés des médecins régulateurs spécialisés grippe et des assistants de renfort.

Avec l'Agence des systèmes d'information partagés, Asip Santé, et les opérateurs de nos systèmes informatiques, nous sommes en train, pour faciliter la gestion de ces appels, de mettre au point un système d'information national, le SIN Samu Grippe A H1N1.

Le dispositif en cours de développement repose sur le schéma suivant (cf note jointe) :

- une base de données sécurisée est installée chez un hébergeur national ;
- un processus d'autorisation contrôle l'accès à cette base de données ;
- une application web accessible via un navigateur Internet, pouvant éventuellement être interfacée avec les logiciels de régulation, est mise en place
- les postes informatiques de la salle de régulation médicale grippe accèdent par ce moyen à cette base de données nationale ;

- une fiche de saisie nominative est remplie sur cette application pour chaque régulation médicale de grippe ;
- l'algorithme d'aide à la régulation médicale porté par cette application est automatiquement mis à jour de façon nationale (InVS) ;
- un lien est créé entre le système informatique classique du Samu et la base de données nationale pour l'intégration automatique dans la base du Samu des données issues de ce Samu ;
- un accès autorisé de l'InVS (et éventuellement d'autres services précisément désignés) à cette base de données nationale permet d'établir le suivi épidémiologique nécessaire (ce qui dispensera les Samu de répondre à tout questionnement externe).

L'Asip Santé a prévu d'aider à ce déploiement :

- en publiant les spécifications du proxy et des interfaces du système SIN Samu Grippe A H1N1 ;
- en mettant à disposition une assistance au déploiement des proxy dans les Samu-Centres 15 ;
- en faisant développer et déployer par les éditeurs de logiciels de régulation médicale des Samu-Centres 15 des versions de logiciels compatibles avec le système SIN Samu Grippe A H1N1.

Chaque établissement siège de Samu devra, en conséquence :

- disposer d'un proxy SIN Samu Grippe A H1N1 sur le réseau informatique du Samu et d'un certificat d'établissement pour sécuriser l'accès à l'hébergeur ;
- déployer et configurer les postes de travail dédiés à cette fonction ;
- réaliser la mise à jour du logiciel de régulation médicale du Samu-Centre 15.

L'Asip Santé prendra prochainement contact avec chaque établissement siège de Samu afin d'accompagner le déploiement de ce dispositif. Pour préparer ce contact, je vous recommande de transmettre ce message au responsable des systèmes d'information de votre établissement. Pour faciliter les échanges, le mieux serait que vous lui transfériez ce message avec copie à l'adresse Internet suivante « SINSAMUgrippeAH1N1@sante.gouv.fr ». Ainsi, nos partenaires de l'Asip Santé auront-ils vos coordonnées ainsi que celles du responsable des systèmes d'information de votre établissement. Si vous prévoyez que plusieurs personnes auront à se relayer sur ce dossier, le mieux est que ces personnes soient également destinataires de ce même message.

L'objectif est de disposer en octobre d'un dispositif de nature à nous permettre de faire face à un afflux d'appels de la façon la plus simple et la plus efficace possible. Ce qui suppose une forte mobilisation pendant l'été.

Cette opération - vous le voyez - est assez complexe à mettre en œuvre et nous comprenons qu'elle pose question. Nous vous invitons à formuler ces questions en réaction à ce message. Nous nous efforcerons, en lien avec nos partenaires, d'y apporter des réponses efficaces.

Marc GIROUD

Président de Samu de France
+336 07 75 53 37

Samu de France <http://www.samu-de-france.fr/fr> première page