



Programme
de modernisation
des systèmes
d'information
et télécommunication
des Samu-Centres 15

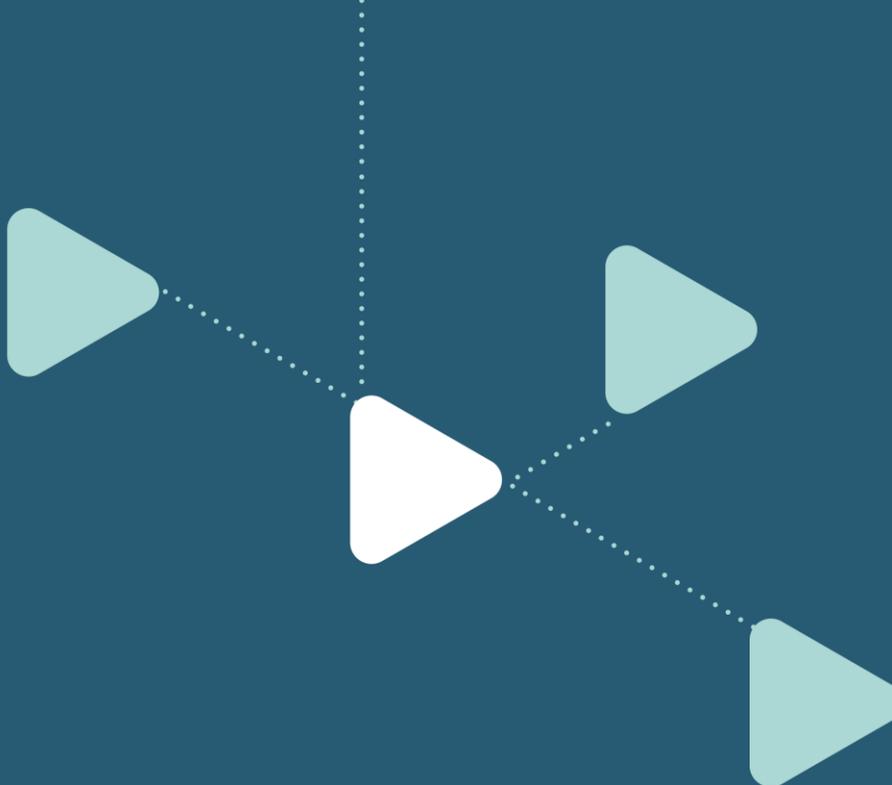
AVEC VOUS,
POUR VOUS,
POUR TOUS.

Le Portail SI-Samu : la gestion des patients

Support formation utilisateur

Présentation détaillée des nouvelles fonctionnalités liées à la gestion des patients et au pilotage d'une situation de crise au sein du portail SI-Samu

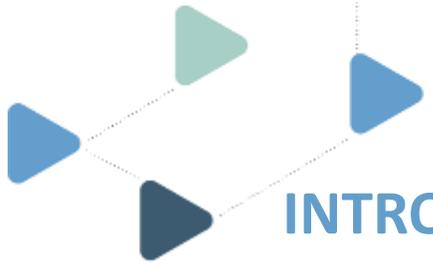




Sommaire



SOMMAIRE



INTRODUCTION 01



LES NOUVELLES
FONCTIONNALITÉS

03



DROITS ET
HABILITATIONS

05



SE FORMER GRÂCE
À 2 TUTORIELS VIDÉO

02



PRÉSENTATION
DÉTAILLÉE DE LA
GESTION DES PATIENTS

04



APPROFONDIR SES
CONNAISSANCES

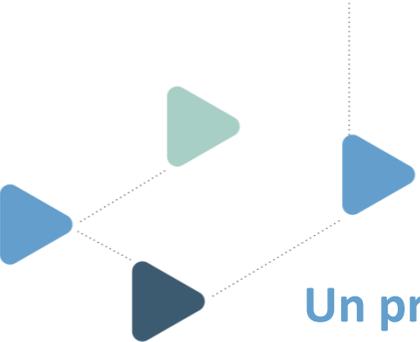
06





I - Introduction

- *Le programme SI-Samu*
- *Le portail*



Le Programme SI-Samu

Un projet innovant ...

...visant à moderniser et uniformiser les systèmes d'information et de télécommunication de tous les Samu-Centre 15 afin de :

- sécuriser et fiabiliser la gestion des flux téléphoniques et des données patients ;
- homogénéiser les pratiques en termes de régulation médicale ;
- améliorer considérablement l'entraide et l'articulation des Samu à l'échelle territoriale.



Une construction agile et collective

- Construire l'outil **progressivement, en interaction** continue avec les **acteurs de terrain**.
- S'assurer du **respect des attentes des utilisateurs**, notamment au travers de **tests utilisateurs réguliers**.
- Proposer un **outil de régulation médicale**, construit **sur la base des usages**, par et pour les professionnels.



Une réponse aux enjeux de la régulation médicale

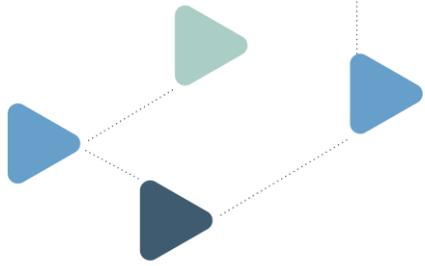
- **Sécuriser** la prise en charge des appels.
- **Garantir l'égalité d'accès à des soins** de qualité sur l'ensemble du territoire, H24.
- **Permettre le pilotage de l'activité** des Samu-Centres 15 à l'échelle **locale, régionale et nationale**.



Une solution s'adaptant aux organisations existantes et à venir

- S'**adapter** à toutes les **organisations métiers**, actuelles et à venir.
- S'**interfacer** avec l'**écosystème des professionnels** de la régulation médicale.
- Utiliser le **meilleur** des **technologies** d'aujourd'hui et anticiper l'intégration des outils de demain.





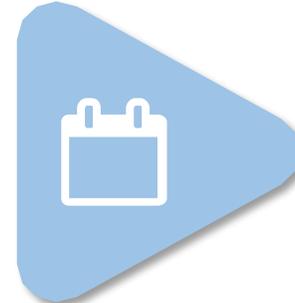
Le Portail, porte d'entrée vers le SI-Samu



Le Portail SI-Samu donne accès à un **bouquet de services** (outil collaboratif et de gestion des événements, bandeau de communication, logiciel de régulation médicale,...)



Les premiers services déployés favorisent la **collaboration** et le **partage d'informations** au sein des Samu et entre les Samu dans le contexte des activités courantes ou dans le cas d'évènements particuliers

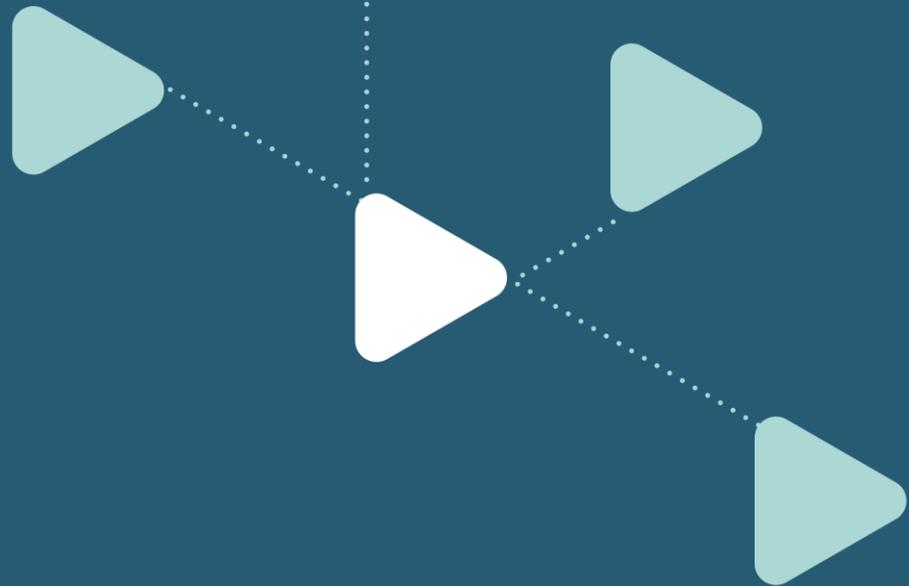


Tous les agents des Samu-Centres 15 bénéficient des services de collaboration et partage

Ces services sont **déployés progressivement** depuis fin 2018



Le portail SI-Samu donnant accès à des données de santé à caractère personnel, un **principe de sécurisation forte** a été retenu, au travers de l'utilisation des **cartes CPS/CPE et d'une authentification à 2 facteurs**



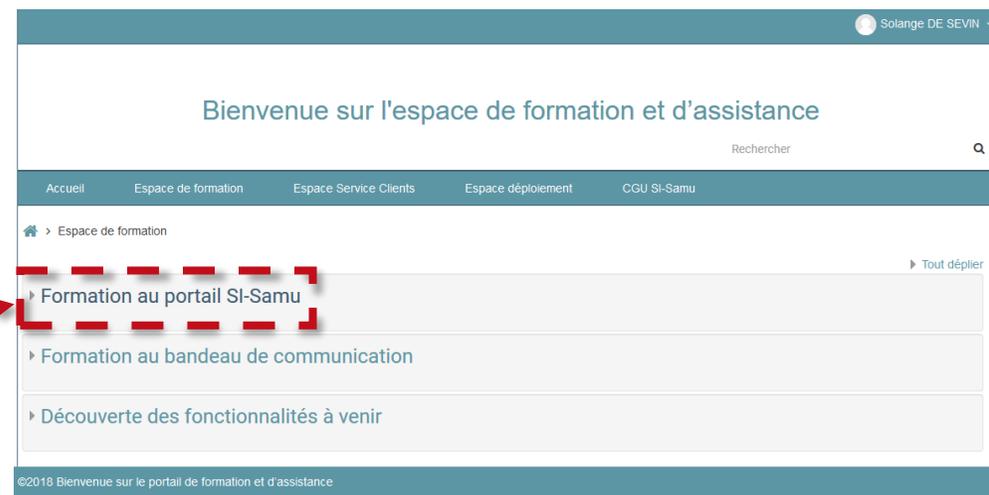
II – Les tutoriels vidéos

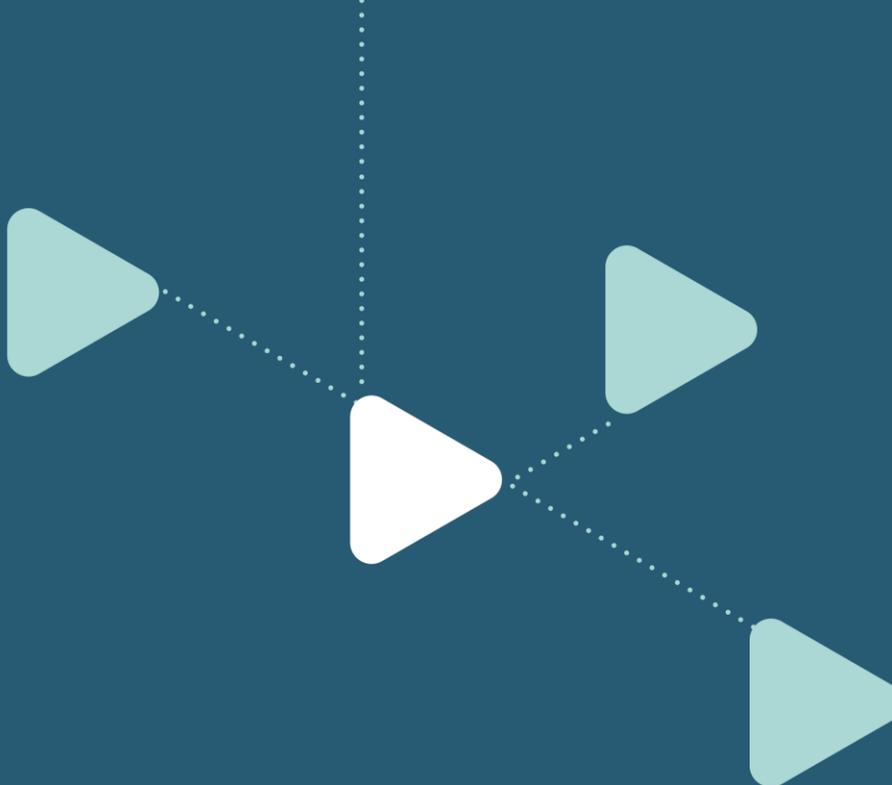


2 vidéos sont à disposition



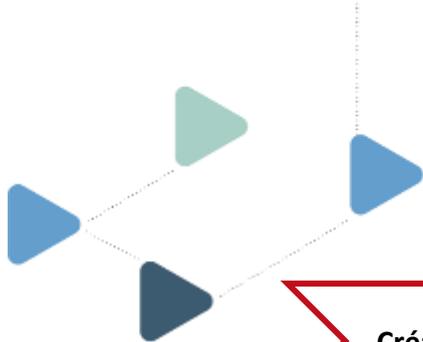
- ❖ **2 vidéos de formation** sont disponibles sur l'espace de formation dans la section « Gestion des patients » ou bien en cliquant sur les liens suivants :
 - ❖ *Création et orientation des patients au sein d'un évènement* - lien ;
 - ❖ *Utilisation des tableaux de bord en cours de gestion de crise* - lien ;





III - Les nouvelles fonctionnalités



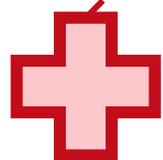


Création de l'événement

Création des patients

Prise en charge du patient
Bilan

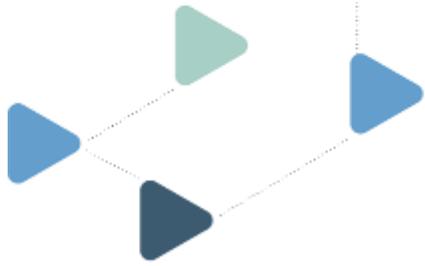
Orientation et Evacuation
du patient



Evénement
sanitaire



Un outil de
coordination et d'aide
à la prise en charge de
patients en situation
de crise



Les évolutions majeures de la version SF2.2.1

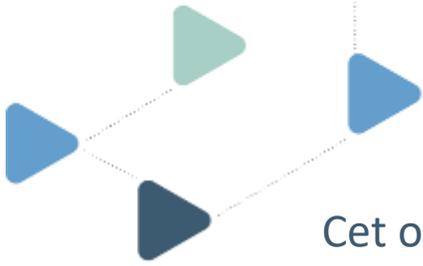
La gestion des patients en masse, au quotidien ou en situation de crise

*Les nouvelles fonctionnalités servent à gérer la **prise en charge des patients impactés** par l'évènement depuis la phase préhospitalière jusqu'à la **prise en charge des ressources sanitaires mobilisées** pendant cet évènement. Il s'agit donc de **gérer les identités des patients**, de **faire un « triage »**, de **constituer leur bilan médical**, de **définir leur orientation**, de **gérer leur évacuation vers un établissement de santé**.*

Des bénéfices pour la prise en charge des patients et pour l'organisation du Samu :

-  - **Prise en charge plus simple et plus rapide** des patients sur le terrain lors d'un événement ;
-  - **Optimisation de l'organisation de la prise en charge des patients et de leur régulation médicale** par le Samu dans le cas d'événements impliquant de multiples victimes ;
-  - **Partage de l'information et consolidation des relations** entre Samu et ARS impliqués lors d'une gestion de crise ;
-  - **Pilotage des crises** par l'utilisation de tableaux de bord offrant une vision évolutive de la réalité terrain ;

A noter : Le portail sera interconnecté avec les systèmes d'identification des victimes SI-VIC et SINUS dans une version ultérieure (SF2.2.2). Les informations entre les différents acteurs seront échangées en temps réel.



Les fonctionnalités (1/2)

Le nouvel onglet PATIENTS



Cet onglet est divisé en 2 sections au sein desquelles il est possible de renseigner les champs suivants :

- Identité et Triage

- Gravité d'entrée du patient :
UA – UR – IMP – DCD – NC
- N° Sinus / création d'un code CATA
- Type de patient – nom de naissance, nom d'usage, prénom, âge, ...
- Sexe et nationalité
- Champ de saisie libre

- Prise en charge – section non visible par une personne qui n'est pas rattaché à un CRRA

- Bilan – gravité en sortie, commentaire
- Orientation
- Evacuation
- Champ de saisie libre

SI-SAMU DE SEVIN SOLANGE - ARM

MATCH DE RUGBY TOULOUSE VS PAU

MAIN COURANTE CARTOGRAPHIE **PATIENTS** TABLEAU DE BORD ADMINISTRATION

Rechercher un patient

Filtrer par gravité : Tous UA UR IMP DCD NC

Tous les statuts (s...) Localisation

11 patient(s)

♂ SEGUIN Pedro - 53 ans - 76 kg - IMP - Laissé sur place

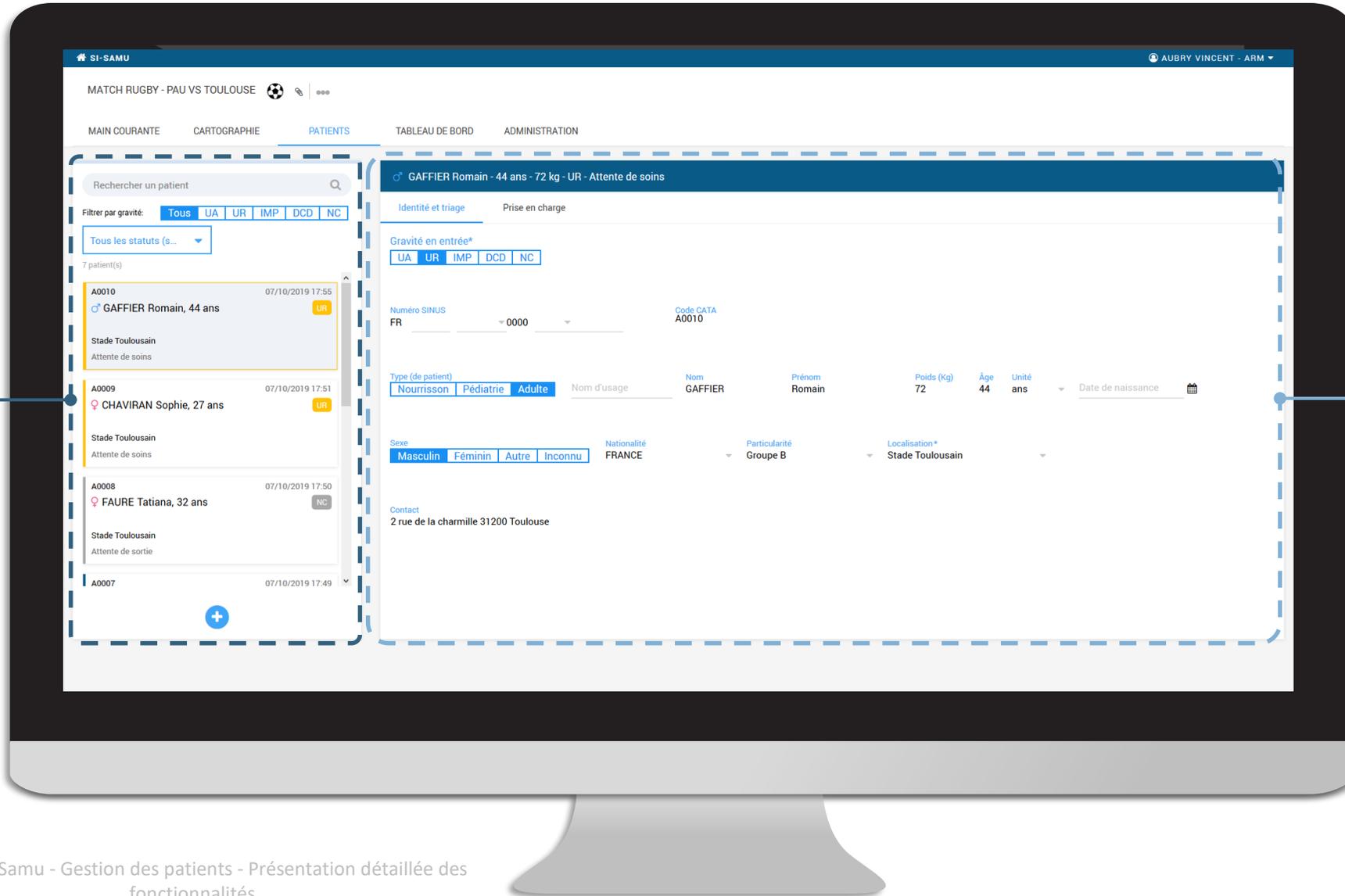
Identité et triage

Prise en charge

Gravité en entrée*

UA UR IMP DCD NC

Vue d'ensemble de l'onglet PATIENT



La liste des patients

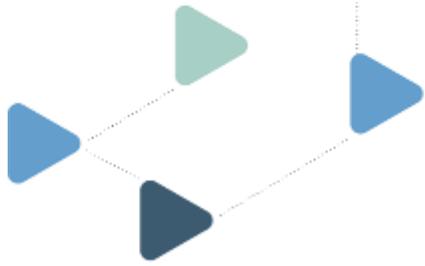
Proposition de fonctions de recherche, de filtre et de tri des patients de l'événement

La fiche patient
Zone de travail

Cet espace permet de renseigner et partager les informations d'identité, de triage et de prise en charge de chaque patient.

Il est possible d'ajouter des informations utiles pour aider la prise en charge du patient.





Les fonctionnalités (2/2)

Le nouvel onglet TABLEAU DE BORD



4 tableaux sont implémentés pour permettre aux salles de crise des SAMU et aux tutelles (ARS, DGOS, DGS, ...) de piloter la crise. Ils sont mis à jours en temps réel en fonction des données saisies dans l'onglet « Patients » :

- ❖ Triage médical
- ❖ Orientation des patients – *tableau visible uniquement par des personnes rattachées à un CRRA*
- ❖ Etablissement receveur
- ❖ Etat de la prise en charge

A noter : Il est possible à tout moment d'extraire les données des tableaux 1, 3 et 4 au format EXCEL ou PDF, permettant alors de figer la situation de la crise à un instant T.

SI-SAMU DE SEVIN SOLANGE - ARM

MATCH DE RUGBY TOULOUSE VS PAU

MAIN COURANTE CARTOGRAPHIE PATIENTS **TABLEAU DE BORD** ADMINISTRATION

Triage médical Orientation des patients Établissements receveurs État de la prise en charge

Exporter le reporting

Vue d'ensemble de l'onglet TABLEAU DE BORD

4 tableaux pour gérer opérationnellement une crise

Pour permettre aux salles de crise des SAMU et aux tutelles (ARS, DGOS, DGS, ...) de piloter la crise, des tableaux de bord sont accessibles dans l'onglet « Tableau de bord » d'un événement

ACCIDENT CAR / PL SAINT GEORGES N4

MAIN COURANTE CARTOGRAPHIE PATIENTS **TABLEAU DE BORD** ADMINISTRATION

Triage médical Orientation des patients Etablissements receveurs **Etat de la prise en charge**

Dernière mise à jour : 17/10/2019 17:39:05 Actualisation des données

Statut	Site	UA	UR	IMP	DCD	NC	Total	
Attente de soins	Non localisé	-	-	1	-	-	1	
	Site 1 - Lieu de l'accident	-	1	2	1	1	5	
	Total		-	1	3	1	1	6
Attente d'évacuation	Non localisé	-	2	1	-	1	4	
	Site 1 - Lieu de l'accident	2	2	1	-	-	5	
	Total		2	4	2	-	1	9
Patient évacué	Site 1 - Lieu de l'accident	1	1	-	-	-	2	
	Total		1	1	-	-	-	2
	Non localisé	-	2	2	-	1	5	
Total	Site 1 - Lieu de l'accident	3	4	3	1	1	12	
	Total		3	6	5	1	2	17

UA : Urgence absolue / UR : Urgence relative / IMP : Impliqué / DCD : Décédé / NC : Non codé

Exporter le reporting

Exporter les tableaux

Au format PDF ou XLS

Il est possible d'exporter à tout moment certains tableaux de bord rattachés à un événement. Cela permet de figer la situation à un moment donné.

Demande une destination et un vecteur

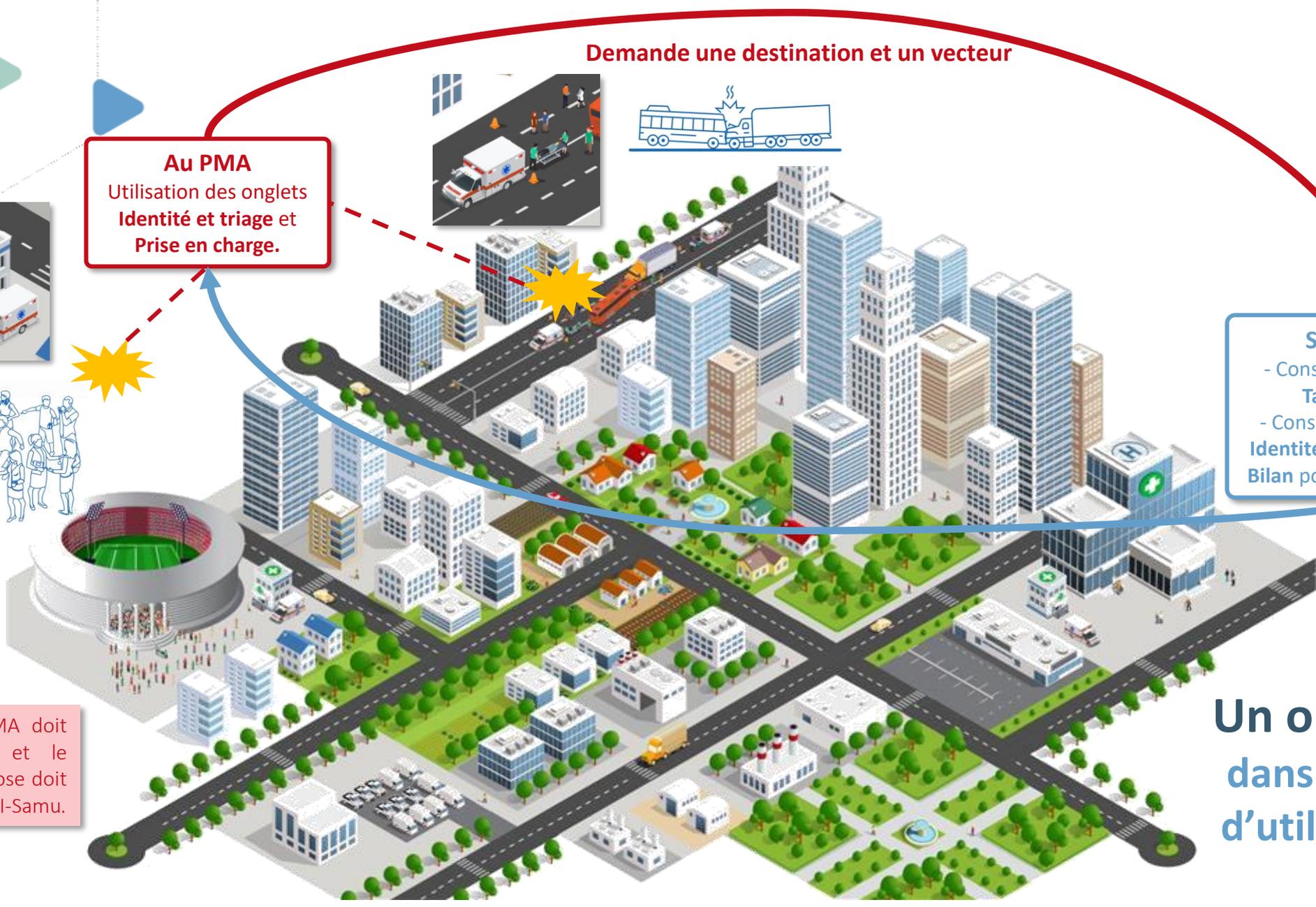
Au PMA
Utilisation des onglets
Identité et triage et
Prise en charge.

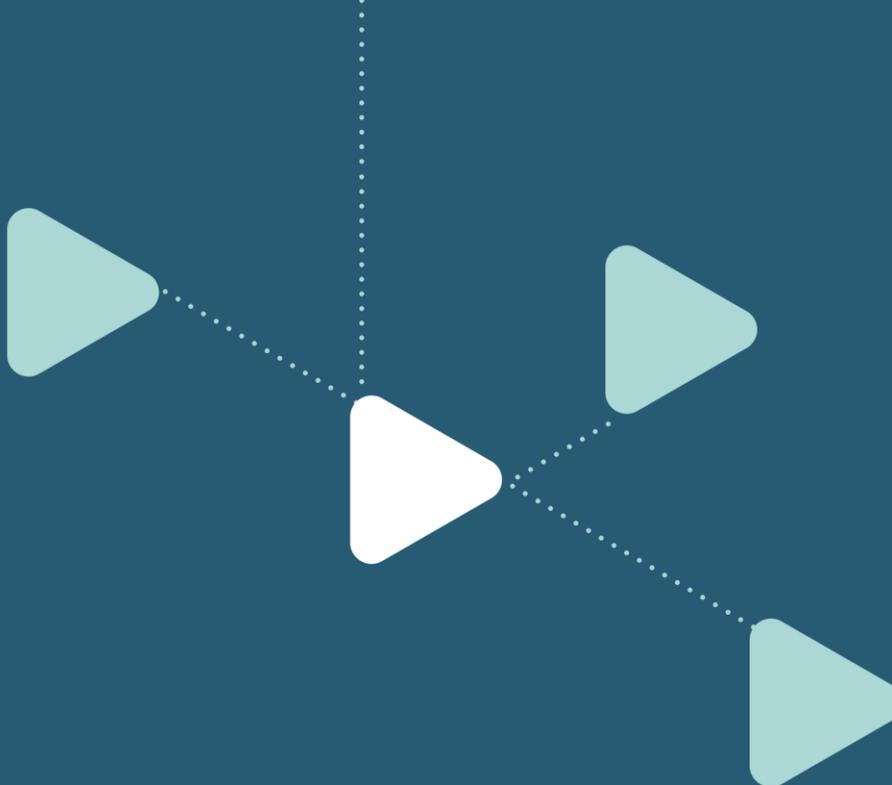
Salle de Crise
- Consultation de l'onglet
Tableau de bord
- Consultation des onglets
Identité et Triage et Section
Bilan pour compléter le LRM

Propose une place
disponible dans un
établissement

Un outil terrain
dans le contexte
d'utilisation d'un
PMA

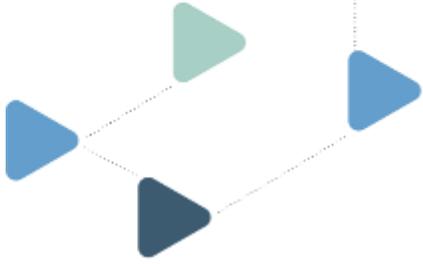
A NOTER : Le PMA doit être informatisé et le poste qui le compose doit être au prérequis SI-Samu.





IV – Présentation détaillée de la gestion des patients





Création d'un patient

Seul un utilisateur rattaché à un CRRA peut créer, éditer et modifier des fiches patients

Il **existe trois moyens** pour créer une fiche patient au sein d'un évènement :

- à l'ouverture de l'onglet « Patients », en cliquant sur « **Ajouter un patient** » dans la zone de travail ;
- en cliquant sur le « + » affiché en permanence en-dessous de la liste des patients ;
- via la recherche : lorsque l'utilisateur **renseigne un numéro SINUS dans le champ « rechercher un patient »**, au clavier ou à l'aide d'une douchette connectée au PC se connectant au Portail SI-Samu, un bouton apparaît si aucun patient de l'évènement n'existe avec ce numéro. Il permet de créer un patient à partir de ce numéro SINUS :
 - Placer le curseur de la souris dans l'espace « Recherche » de la section droite de l'écran et scanner le bracelet ;

Gravité en entrée / Triage

N° SINUS / Code CATA

Information d'identité

SI-SAMU AUBRY VINCENT - ARM

MATCH RUGBY - PAU VS TOULOUSE

MAIN COURANTE | CARTOGRAPHIE | **PATIENTS** | TABLEAU DE BORD | ADMINISTRATION

Rechercher un patient

Filtrer par gravité: **Tous** UA UR IMP DCD NC

Tous les statuts (s...)

7 patient(s)

- A0010 07/10/2019 17:55
♂ GAFFIER Romain, 44 ans **UR**
Stade Toulousain
Attente de soins
- A0009 07/10/2019 17:51
♀ CHAVIRAN Sophie, 27 ans **UR**
Stade Toulousain
Attente de soins
- A0008 07/10/2019 17:50
♀ FAURE Tatiana, 32 ans **NC**
Stade Toulousain
Attente de sortie
- A0007 07/10/2019 17:49

♂ GAFFIER Romain - 44 ans - 72 kg - UR - Attente de soins

Identité et triage | Prise en charge

Gravité en entrée*
UA UR IMP DCD NC

Numéro SINUS: FR 0000 | Code CATA: A0010

Type (de patient): Nourrisson Pédatrie **Adulte** | Nom d'usage: | Nom: GAFFIER | Prénom: Romain | Poids (Kg): 72 | Âge: 44 ans | Unité: | Date de naissance: |

Sexe: Masculin Féminin Autre Inconnu | Nationalité: FRANCE

Particularité: Groupe B

Localisation*: Stade Toulousain

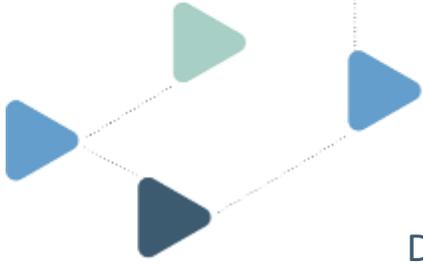
Contact: 2 rue de la charmille 31200 Toulouse

Information de contact

Particularité

Localisation





Gestion de l'identité et du triage

Dans l'onglet « **Identité et triage** », l'utilisateur de CRRA peut saisir :

- la **gravité en entrée** ;
- le **numéro du bracelet SINUS** associé au patient. L'utilisateur peut le saisir au clavier, ou à l'aide d'une douchette. Deux patients ne peuvent pas avoir le même numéro SINUS dans le même événement, un message d'erreur s'affichera si le système détecte un doublon ;
- le **code CATA**, propre au SI-Samu et généré à la demande, est utilisé lorsqu'un numéro SINUS n'est pas encore connu pour identifier facilement le patient dans l'événement. Il est composé d'une lettre correspondant à la localisation (1ère localisation : A, puis B ...) et d'un incrément à 4 chiffres. Exemple pour le premier patient de la première localisation : A0001.
- des **informations d'identité** : type (nourrisson/pédiatrie/adulte), nom usuel, nom de naissance, prénom, poids, âge, date de naissance, sexe, nationalité ;
- la **localisation du patient dans l'événement**, parmi les localisations définies dans l'administration de l'événement ;
- des **informations de contact** pour le patient ;
- une **particularité** : VIP, force de l'ordre, pompier, soignant ; ou appartenant à un groupe générique « A », « B » ou « C » regroupant des patients ayant une caractéristique de type A, B ou C (code choisi pour l'occasion)

A NOTER : Le curseur de la souris doit être positionner dans le champ N° SINUS avant utilisation d'une douchette.

Dans la cas contraire le scan du n° à l'aide d'une douchette ne sera pas pris en compte.

Gestion de la localisation d'un patient

Les patients d'un évènement doivent être localisés

♂ SEGUIN Pedro - 53 ans - 76 kg - IMP - Attente de soins

Identité et triage Prise en charge

Gravité en entrée*

UA UR **IMP** DCD NC

Numéro SINUS

FR 825 NOVI 0000 TR 123123 **Générer un code CATA**

Type (de patient)

Nourrisson **Pédiatrie** Adulte

Nom usuel

SEGUIN

Nom de naissance

Prénom

Pedro

Poids (kg)

76

Âge

53

Unité

ans

Date de naissance

Sexe

M F A ?

Nationalité

France

Particularité

Localisation *

Parking Ambulance

PMA

Parking Ambulance ✓

Sortie

Stade

Contact

2 rue de la Chamille, 78400 CHATOU

Lorsqu'un événement n'a qu'une seule localisation, les patients créés sont **automatiquement affectés à cette localisation**.

Quand un événement à plusieurs localisations, le patient est localisé par défaut à la première localisation déclarée depuis l'interface d'administration.

Si un filtre est activé sur la localisation, le patient créé est automatiquement affecté à celle-ci.

En définitive, il revient à **l'utilisateur de choisir la localisation du patient** qu'il crée.

À tout moment, un utilisateur peut modifier la localisation d'un patient depuis l'onglet « Identité et triage ».

MATCH RUGBY - PAU VS TOULOUSE



MAIN COURANTE

CARTOGRAPHIE

PATIENTS

TABLEAU DE BORD

ADMINISTRATION

Rechercher un patient



Filtrer par gravité:

Tous

UA

UR

IMP

DCD

NC

Tous les statuts (s...)

7 patient(s)

A0010

07/10/2019 17:55

♂ GAFFIER Romain, 44 ans

UA

Stade Toulousain

Attente d'évacuation

A0009

07/10/2019 17:51

♀ CHAVIRAN Sophie, 27 ans

UR

Stade Toulousain

Attente de soins

Orientation

A0008

07/10/2019 17:50

♀ FAURE Tatiana, 32 ans

NC

Stade Toulousain

Attente de sortie

A0007

07/10/2019 17:49



♂ GAFFIER Romain - 44 ans - 72 kg - UA - Attente d'évacuation

Identité et triage

Prise en charge

Bilan

Gravité en sortie*

UA UR IMP DCD NC

Intubé

Oui Non

Grand brûlé

Oui Non

Commentaire

Irradié

Oui Non

Contaminé

Oui Non

Annuler demande orientation

Orientation

Établissement Laissez sur place

France Hors France

Etablissement

HOPITAL DE RANGUEIL CHU TOULOUSE

Type de vecteur

VSAV

Médicalisé

Oui Non

Annuler demande évacuation

Évacuation

Type de vecteur

VSAV

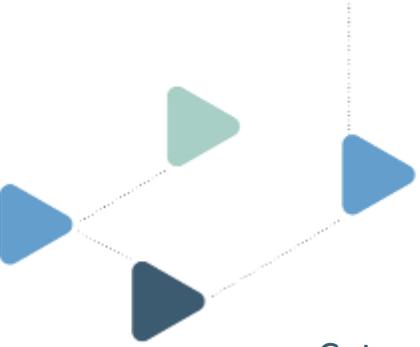
Médicalisé

Oui Non

Confirmer évacuation

Bilan

Evacuation



Prise en charge d'un patient

Seul un utilisateur rattaché à un CRRA peut accéder à cette section

Cet onglet permet pour chaque patient de **renseigner un bilan sommaire**, de **faire une demande d'orientation**, une **demande d'évacuation** et de **confirmer cette évacuation** – actions qui s'effectuent en cascade

Bilan :

- Il faut au minimum **renseigner la gravité en sortie** du patient pour pouvoir passer à l'étape suivante.
- Demander l'orientation entraîne la modification du statut du patient de « Attente de soins » à « Attente d'orientation ».

Orientation :

- Selon l'état du patient, l'utilisateur peut soit décider de **laisser le patient sur place**, soit de **l'orienter vers un établissement sanitaire**.
- Demander l'évacuation entraîne la modification du statut du patient en « Attente d'évacuation »

Évacuation :

- Les champs sont pré-remplis avec les valeurs utilisées lors de la demande d'évacuation.
- L'utilisateur confirme l'évacuation du patient lorsque celle-ci a lieu et le patient change de statut de « Attente d'évacuation » en « Patient évacué ».

Rechercher un patient 

Filtrer par gravité: **Tous** UA UR IMP DCD NC

Tous les statuts (s... 

7 patient(s)

A0010 07/10/2019 17:55

♂ GAFFIER Romain, 44 ans UA

Stade Toulousain

Attente d'évacuation

A0009 07/10/2019 17:51

♀ CHAVIRAN Sophie, 27 ans UR

Stade Toulousain

Attente de soins

A0008 07/10/2019 17:50

♀ FAURE Tatiana, 32 ans NC

Stade Toulousain

Attente de sortie

A0007 07/10/2019 17:49



Les statuts du patient

Le statut du patient évolue au fur et à mesure de sa prise en charge

Les valeurs suivantes sont possibles :

- **Attente de soins** : il s'agit du statut par défaut à la création du patient. Le patient doit faire l'objet d'un bilan ;
- **Attente d'orientation** : un bilan a été fait, et une décision doit alors être prise pour orienter le patient vers un établissement ou le laisser sur place ;
- **Attente d'évacuation** : la décision a été prise d'orienter le patient vers un établissement avec tel type de vecteur, et l'évacuation doit être confirmée ;
- **Attente de sortie** : la décision a été prise de laisser le patient sur place, et sa sortie doit encore être confirmée ;
- **Patient évacué** : l'évacuation du patient vers l'établissement d'orientation a été confirmée ;
- **Laissé sur place** : la sortie du patient laissé sur place a été confirmée.
- **Patient supprimé** : il est possible de supprimer une fiche patient en cas de doublon par exemple et dans certaines situations

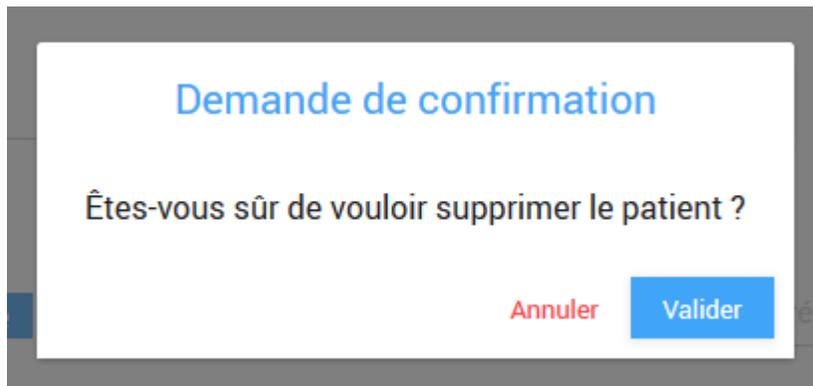
Suppression d'une fiche patient

Seul un utilisateur rattaché à un CRRA peut supprimer des fiches patients



Un utilisateur peut supprimer une fiche patient depuis la liste située sur la gauche de l'interface :

- Une corbeille s'affiche à droite au survol de l'étiquette du patient dans la liste, cliquer dessus puis confirmer la suppression du patient ;
- Dans le cas où le patient possède un numéro SINUS, il n'est pas possible pour l'utilisateur de supprimer la fiche patient : il est nécessaire de vider les champs du n° SINUS. Une fois cette action réalisée, l'utilisateur pourra alors supprimer la fiche ;



Orientation des patients

Etablissement receveurs

Triage
médical

Triage médical

Orientation des patients

Établissements receveurs

État de la prise en charge

État de la prise
en charge

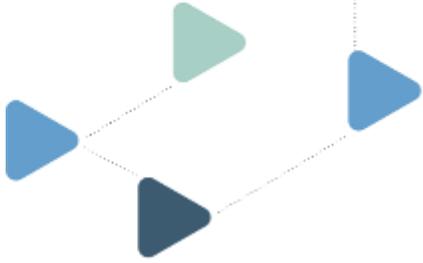
Exporter le reporting

Dernière mise à jour : 01/09/2020 - 17:58:46

Actualisation des données

Statut	Site	UA	UR	IMP	DCD	NC	Total
Attente de soins	PMA	1	2	-	-	-	3
	Stade	-	-	1	-	-	1
	TOTAL	1	2	1	-	-	4
Attente d'orientation	Parking Cyan	1	-	1	-	-	2
	TOTAL	1	-	1	-	-	2
Attente d'évacuation	Parking Cyan	-	1	-	-	-	1
	PMA	-	1	-	-	-	1
	TOTAL	-	2	-	-	-	2
Laisser sur place	Parking Ambulance	-	1	1	-	-	2
	Parking Magenta	-	-	-	1	-	1
	TOTAL	-	1	1	1	-	3
TOTAL	Parking Ambulance	-	1	1	-	-	2
	Parking Cyan	1	1	1	-	-	3
	Parking Magenta	-	-	-	1	-	1
	PMA	1	3	-	-	-	4
	Stade	-	-	1	-	-	1
	TOTAL	2	5	3	1	-	11

UA : Urgence absolue / UR : Urgence relative / IMP : Impliqué / DCD : Décédé / NC : Non codé



Gestion opérationnelle d'une crise

Quatre sous-onglets permettent d'accéder aux différents tableaux synthétiques :

- Le tableau de **triage médical** donne une vue synthétique sur le nombre de patients ventilés par localisation de l'événement et par triage médical (UA, UR, IMP, DCD, NC).
- Le tableau **orientation des patients**, seul tableau contenant des données nominatives, permet aux utilisateurs des CRRA d'avoir une vue synthétique sur l'orientation de chaque patient et rappel de données d'identité et triage (numéro SINUS, code CATA, nom, prénom, âge, sexe triage médical). Ce tableau n'est pas visible des utilisateurs d'entités non-CRRA (ARS, DGOS, DGS, ASIP Santé...).
- Le tableau des **établissements receveurs**, liste les établissements vers lesquels les patients ont été orientés (même s'ils n'ont pas encore été évacués) et la ventilation des patients par triage médical (UA, UR, IMP, DCD, NC).
- Le tableau d'**état de la prise en charge** permet de suivre l'avancée de la prise en charge, en ventilant les patients par statut (« Attente de soins », « Attente d'orientation », etc) puis par localisation de l'événement et triage médical (UA, UR, IMP, DCD, NC).

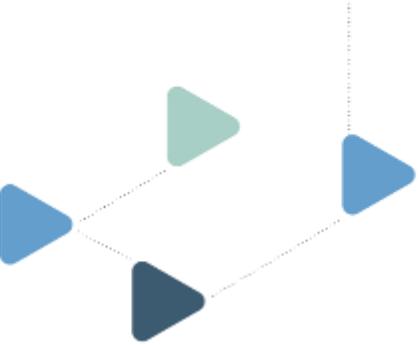
Il est possible d'exporter les tableaux de bords au format PDF ou Excel pour gérer opérationnellement la crise et cela permet de figer la situation de l'évènement à un instant T.

Il est possible à tout moment d'extraire les données des tableaux en utilisant le bouton « Exporter le reporting » :

- *Triage médical ;*
- *Etablissement receveurs ;*
- *Etat de la prise en charge ;*

au format EXCEL ou PDF, permettant alors de figer la situation de la crise à un instant T.

A SAVOIR : Le tableau « Orientation des patients » est cliquable, cela permet de naviguer facilement vers la fiche d'un patient depuis l'onglet Tableau de bord.



Extraction PDF

Exemple de l'extraction PDF du tableau « Triage médical »

Match de Rugby Toulouse VS Pau

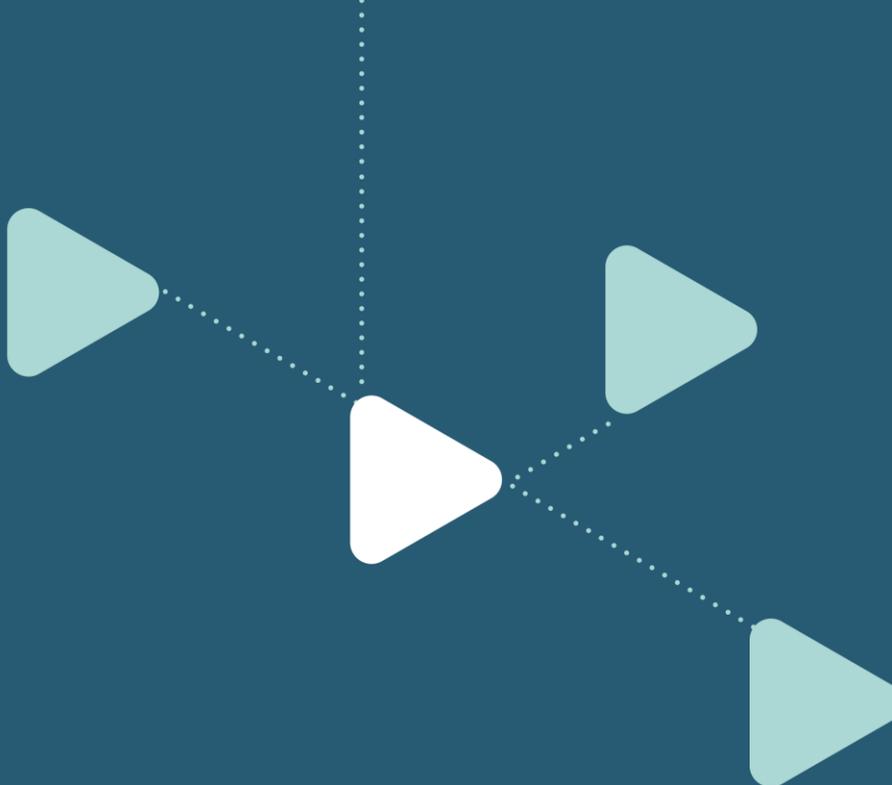
Date de début : 01/09/2020 - 17:30

Date de fin : 01/09/2020 - 23:30

TRIAGE MÉDICAL

Date de dernière mise à jour : 01/09/2020 - 18:13:47

Localisation	UA	UR	IMP	DCD	NC	TOTAL
Parking Ambulance	-	1	1	-	-	2
Parking Cyan	1	1	1	-	-	3
Parking Magenta	-	-	-	1	-	1
PMA	1	3	-	-	-	4
Stade	-	-	1	-	-	1
TOTAL	2	5	3	1	-	11



V – Droits et habilitations



Matrice des droits et des habilitations

Métier	Type d'ent	Fonction	Profil	EVT-1	EVT-2	ONGLET PATIENT		ONGLET TABLEAU DE BORD	
						Identité et triage	Prise en charge	TB2	TB1 /TB3 / TB4
Médecin	CRRA	Urgentistes	Médecin Régulateur Urgentiste	Oui	Oui				
			Médecin Smur	Oui	Non				
			Médecin Régulateur SSE	Oui	Oui				
		Généralistes	Médecin Régulateur Généraliste libéral	Oui	Oui				
		Internes	Interne en médecine	Oui	Oui				
		Externes	Externe en médecine	Oui	Non				
		Psychiatres	Psychiatrique CUMP	Oui	Non				
		Pédiatres	Médecin Régulateur Pédiatrique	Oui	Non				
		Obstétriciens	Médecin Régulateur Obstétricien	Oui	Non				
	Toxicologues	Médecin Régulateur Toxicologue	Oui	Non					
	ASIP	Médecins	Médecin ASIP	Oui	Oui		X		
	ARZ	Médecins	Médecin ARZ	Oui	Non				
	DGS	Médecins	Médecin DGS	Oui	Non				
DGOS	Médecins	Médecin DGOS	Oui	Non					
ARS	Médecins	Médecin ARS	Oui	Non					
ARM	CRRA	ARM	Assistant de Régulation Médicale	Oui	Oui				
			Assistant de Régulation Médicale SSE	Oui	Oui				
Coordonnateur Ambulancier	CRRA	Coord-Amb	Coordonnateur Ambulancier	Oui	Non				
Superviseur	CRRA	Superviseurs	Superviseur	Oui	Oui				
Infirmier	CRRA	IDE	Infirmier Smur	Oui	Non				
			Ambulancier Smur	Oui	Non				
Ambulancier	CRRA	Amb-Smur	Ambulancier régulation	Oui	Oui				
			Pilote HéliSmur	CRRA	Pilotes				
Membre d'équipage HéliSmur	CRRA	Assistants vol	Crew member	Oui	Oui				
Auxiliaire Paramédicale	CRRA	Puéricultrices	Puéricultrice Smur	Oui	Non				
Sage-Femme	CRRA	Sages-Femmes	Sage-Femme	Oui	Non				

EVT-1

Habilitation qui permet d'accéder à un événement en mode lecture

EVT-2

Habilitation qui permet de : créer, modifier, clôturer, rouvrir un événement ; publier, commenter, créer, modifier, supprimer les données en cas d'erreur de saisie

TABLEAU

TB1 : Triage médical
 TB2 : Orientation des patients
 TB3 : Etablissements receveurs
 TB4 : Etat de la prise en charge

LEGENDE

Lecture + Ecriture

Lecture uniquement

Ni lecture ni écriture X

Matrice des droits et des habilitations

Métier	Type d'ent	Fonction	Profil	EVT-1	EVT-2	ONGLET PATIENT		ONGLET TABLEAU DE BORD	
						Identité et triage	Prise en charge	TB2	TB1 /TB3 / TB4
Agent Hospitalier	CRRA	Agents accueil	Agent Accueil Hospitalier	Non	Non	X			
Psychologue	CRRA	Psychologues	Psychologue CUMP	Oui	Non				
Coordonnateur Médecine Libérale	CRRA	Coord-ML	Coordonnateur Médecine Libérale	Oui	Oui				
Secrétaire	CRRA	Secrétaires	Secrétaire	Oui	Oui				
Autres métiers	CRRA	Référents	Référent technique ou projet (non médical)	Non	Non	X			
		Institutionnels	Direction	Non	Non				
		Autres fonctions	Autres fonctions hors soin	Non	Non				
Institutionnel	DGS	Personnel	Personnel DGS	Oui	Non		X		
	DGOS	Personnel	Personnel DGOS	Oui	Non				
	ARS	Personnel	Personnel ARS	Oui	Non				
	ARZ	Personnel	Personnel ARZ	Oui	Non				
	APHP	Référents	Référent technique ou projet (non médical)	Non	Non	X			
	APHP	Institutionnels	Direction	Non	Non				
	APHP	Autres fonctions	Autres fonctions hors soin	Non	Non				
	APHP	Autres fonctions	Autres fonctions avec soins	Oui	Non		X		
	ASIP	Support	Support	Non	Non	X			
	ASIP	Personnel	CEF	Oui	Non		X		
ASIP	Personnel	CED	Oui	Non					
ASIP	Personnel	CPROD	Oui	Non					

EVT-1

Habilitation qui permet d'accéder à un événement en mode lecture

EVT-2

Habilitation qui permet de : créer, modifier, clôturer, rouvrir un événement ; publier, commenter, créer, modifier, supprimer les données en cas d'erreur de saisie

TABLEAU

TB1 : Triage médical

TB2 : Orientation des patients

TB3 : Etablissements receveurs

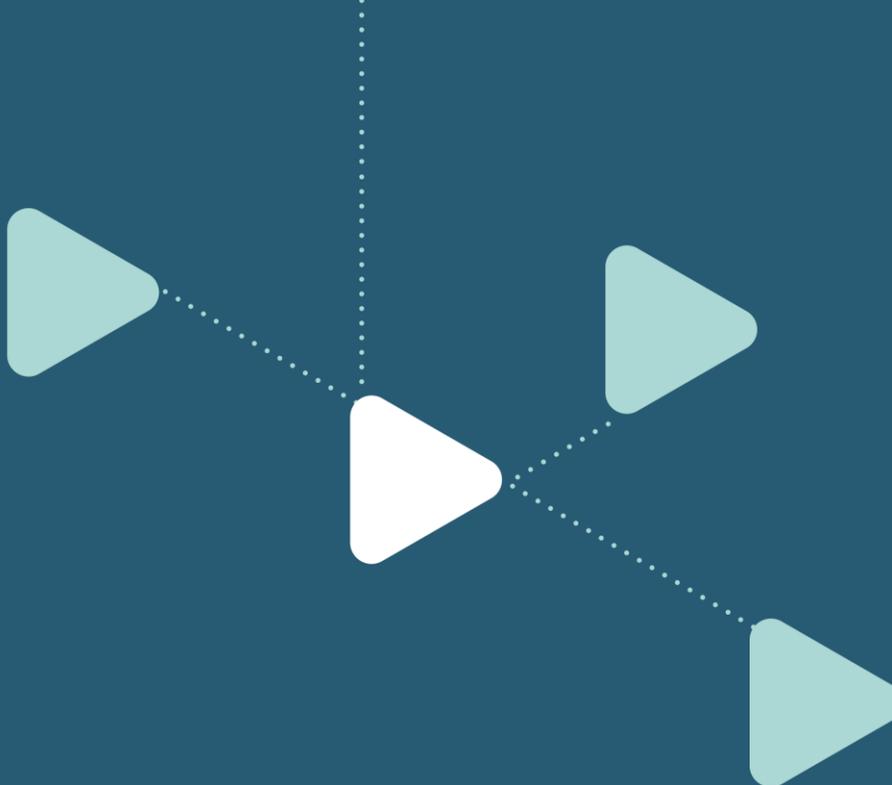
TB4 : Etat de la prise en charge

LEGENDE

Lecture + Ecriture 

Lecture uniquement 

Ni lecture ni écriture X



VI – Approfondir ses connaissances

- *Que faire en cas de message d'erreur ?*
- *Que faire en cas de besoin d'assistance ? (FAQ & Support)*



Message d'erreur

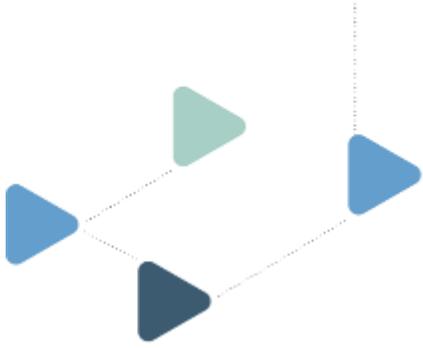
The screenshot displays the SI-SAMU administration interface. The main content area is titled "Informations" and shows the details of an event being created. The event is named "Explosion d'un entrepôt à l'aéroport de Toulouse / Blagnac". The "Entité créatrice" is "Samu 31" and the "Département" is "31 - HAUTE-GARONNE". The "Libellé de l'événement" is "Explosion entrepôt ...". The "Mode" is set to "Réal" (Real) and "Exercice" (Exercise). The "Description de l'événement" is "Explosion d'un entrepôt à l'aéroport de Toulouse / Blagnac". The "Typologie" is "Explosion de grande ampleur". The "Localisation(s)" is "Aéroport Blagnac" with the address "31700 BLAGNAC, FRANCE".

On the right side, there is a "Lien SINUS/SI-VIC" section. A red error message box is displayed over this section, stating: "Le service rencontre un problème technique, merci de réessayer ultérieurement. 1 erreur(s)". Below the error message, there is a button labeled "Créer ou lier à SINUS/SI-VIC" with a plus sign icon. A mouse cursor is pointing at this button.

At the bottom of the "Informations" section, there are "Annuler" and "Sauvegarder" buttons.

Un message d'erreur peut s'afficher à l'écran lors de la création d'un événement type ACEL et / ou ORSAN ou bien lors du clic sur le lien « + Créer ou lier à SINUS/SI-VIC ». Ce message ne bloque pas la création de l'événement et n'empêche pas l'utilisation des nouvelles fonctionnalités.

➤ Un simple clic sur la croix blanche permet de fermer la pop-in et de continuer la manipulation de l'outil.



FAQ



Les questions fréquemment posées ont été répertoriées dans un **document disponible dans l'espace de formation** dans le but de répondre à vos éventuelles interrogations lors de la manipulation des fonctionnalités liées à la gestion des patients.

Si tel n'est pas le cas, vous pouvez nous contacter à l'adresse mail suivante deploiement@esante.si-samu.fr

L'assistance et le support SI-Samu

Procédures et contacts



Besoin d'assistance ou pour une demande de service ?

1. consulter l'aide en ligne sur le portail SI-Samu
2. contacter votre correspondant SI-Samu (si vous ne l'êtes pas)
3. en cas d'indisponibilité, contacter le support



Question sur mon compte ? création de compte, modification des droits, attribution d'une carte de prêt, réinitialisation de mot de passe, déverrouillage de compte,...

1. contacter votre administrateur
2. en cas d'indisponibilité, contacter le support



Dysfonctionnement, dégradation, lenteur, anomalie ?

1. collecter tous les éléments nécessaires
2. déclarer 1 incident au support
 - par téléphone par une prise en charge plus rapide
 - sinon par mail

Le support SI-Samu est le centre d'assistance informatique pour tous les services fournis par l'ANS

Pour joindre le support SI-Samu



0809 100 809

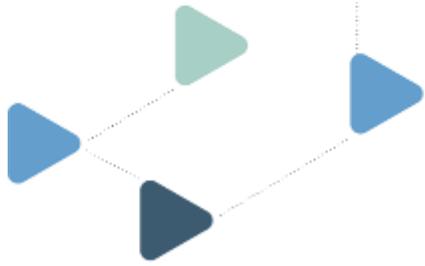
Service gratuit + prix d'un appel 24h/24, 7j/7
(à privilégier en cas d'urgence)



monservice.client.si-samu@asipsante.fr



Pour plus d'informations : consulter l'espace
« **Formation et assistance** » (<https://support.si-samu.fr>)



Le support SI-Samu

Présentation générale

Mission

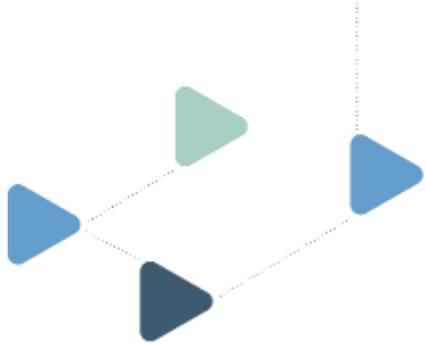
Le support SI-Samu est le centre d'assistance informatique pour tous les services fournis aux CRRRA par l'ASIP Santé.
Il est le **point de contact unique** pour toute déclaration d'incident,
Pour un besoin d'assistance à l'utilisation ou une demande de service sur le portail SI-Samu , veuillez d'abord vous adresser à votre correspondant SI-Samu au sein de votre entité.
Si celui n'est pas disponible, contactez le support SI-Samu qui prendra en charge votre demande.

Contact en cas d'incident nécessitant une intervention rapide

En cas d'incident sur le SI-Samu, le support SI-Samu est joignable 24h/24, 7 jours sur 7,
par téléphone au **0 809 100 809** (service gratuit + prix d'un appel).
Avant d'appeler le support, veuillez collecter tous les éléments nécessaires au traitement de votre appel (voir fiche déclarer un incident sur le portail SI-Samu)

Contact pour toute autre demande

Pour toute autre demande, le support SI-Samu est joignable au **0 809 100 809** (service gratuit + prix d'un appel)
et par courriel à l'adresse monserviceclient.si-samu@asipsante.fr.



Obtenir une assistance à l'utilisation du SI-Samu

Aide en ligne

Une aide en ligne est accessible à partir du portail SI-Samu, par l'option « accéder à la FAQ » du menu présent sur chaque page du portail. Vous y trouverez une réponse aux questions souvent posées au support. Cette rubrique sera actualisée régulièrement en fonction des questions posées au support.

Correspondants SI-Samu

Si l'aide en ligne n'a pas apporté de réponse à votre question, nous vous recommandons de vous adresser à votre correspondant SI-Samu qui est celui qui connaît le mieux le contexte de votre entité et vos besoins.

Si celui-ci n'est pas disponible, le support SI-Samu prendra en charge votre demande.

Administrateur SI-Samu

Contactez votre administrateur pour toute demande relative à la gestion de votre compte d'accès au SI-Samu : création de compte, modification des droits, attribution d'une carte de prêt, réinitialisation de mot de passe, déverrouillage de compte, ...

Support SI-Samu

Le support SI-Samu est à votre disposition pour répondre à vos besoins d'assistance sur le SI-Samu.

Vous pouvez **contacter le support SI-Samu** au 0 809 100 809 (service gratuit + prix d'un appel) ou par courriel à l'adresse monserviceclient.si-samu@asipsante.fr.



SI samu

Programme
de modernisation
des systèmes
d'information
et télécommunication
des Samu-Centres 15

AVEC VOUS,
POUR VOUS,
POUR TOUS.

