

## Enquête sur les dispositifs de régulation et d'effectation des soins mis en place en journée pour prise en charge des patients COVID ou suspectés COVID

La DGOS souhaite recenser les organisations et dispositifs de régulation et d'effectation des soins mis en place par les territoires en journée pour répondre à l'afflux de patients durant la crise sanitaire du COVID.

Ce questionnaire a été transmis dans ce but aux ARS afin d'être relayé auprès des SAMU et des structures de médecine de ville de leurs territoires respectifs.

Nous vous remercions par avance d'y répondre avant le **15 Septembre 2020**.

En cas de difficultés, vous pouvez joindre la DGOS à l'adresse suivante : **DGOS-R2@sante.gouv.fr**

\* 1. A quelle organisation appartenez-vous ?

- SAMU
- Medecine de ville

## Enquête sur les dispositifs de régulation et d'effectation des soins mis en place en journée pour prise en charge des patients COVID ou suspectés COVID

### Questionnaire médecine de ville

**Le présent questionnaire a pour objectif de recenser les organisations et dispositifs de régulation et d'effectation des soins mis en place en journée par les professionnels de santé de ville durant la crise sanitaire du COVID. Il vise également à recueillir les points forts de ces dispositifs, ainsi que leurs éventuels points d'amélioration.**

**Ce questionnaire, composé d'une vingtaine de questions, se compose de cinq parties :**

- 1) Caractéristiques et coordonnées de la structure répondante ;**
- 2) Description des dispositifs de régulation mis en place en journée ;**
- 3) Description des dispositifs mis en place pour l'effectation des soins en journée ;**
- 4) Description des dispositifs de régulation mis en place en journée entre les professionnels de santé de Ville et le SAMU**
- 5) Données chiffrées disponibles.**

**Le temps de réponse est estimé à environ 10 min, vous pouvez interrompre et reprendre votre session à votre convenance.**

Partie 1 : Caractéristiques et coordonnées du répondant

\* 2. Nom de votre structure / organisation

\* 3. Nature de votre structure / organisation :

- CPTS
- Maison de Santé
- Centre de Santé
- Cabinet de groupe
- Autre (veuillez préciser)

4. Bassin de population couvert (nombre d'habitants)

\* 5. Contact (nom, adresse mail, téléphone)

Partie 2 : Dispositifs de régulation mis en place en journée par les professionnels de santé de Ville

\* 6. Des organisations spécifiques ont-elles été mises en place entre professionnels de santé de ville pour prendre en charge en journée les patients COVID ou suspectés COVID ?

Oui

Non

## Enquête sur les dispositifs de régulation et d'effectation des soins mis en place en journée pour prise en charge des patients COVID ou suspectés COVID

\* 7. De quelle(s) nature(s) de dispositif s'agit-il ?

- Numéro d'appel mutualisé pour patients avec symptômes COVID non graves
- Plateforme digitale mutualisée de rendez-vous en ligne pour patient avec symptômes COVID non graves
- Filière de régulation pour des publics spécifiques (gériatrie, psychiatrie, etc.)
- Numéro d'appel pour les professionnels de santé (accompagnement dans l'orientation des patients, réponses aux questions médicales et organisationnelles...)
- Plateforme collaborative d'échanges d'information
- Autre(s)

Précisez

8. Dans le cas de la mise en place d'un numéro d'appel mutualisé, quel professionnel est en charge du premier décroché ?

\* 9. Une coordination avec le SAMU a-t'elle été mise en place dans le cadre de ce dispositif ?

- Non, ce dispositif est totalement indépendant du SAMU
- Oui, le SAMU oriente des patients présentant des symptômes non graves vers ce dispositif
- Oui, le dispositif a un partenariat privilégié organisé avec le SAMU (ligne d'accès direct, etc.)

\* 10. A quelle échelle territoriale le dispositif a-t'il été mis en place ?

- Infra départementale
- Départementale
- Supra départementale
- Autre

Précisez

\* 11. De quel(s) financement(s) le dispositif a-t-il bénéficié ?

- Absence de financement
- FIR
- Autre(s)

Précisez

\* 12. Selon vous, qu'est-ce qui a bien fonctionné dans ce dispositif ?

\* 13. Selon vous, quels sont les points à améliorer ?

**Partie 3 : Dispositifs d'articulation SAMU-ville mis en place**

\* 14. Des organisations spécifiques ont-elles été mises en place entre SAMU et professionnels de Ville pour prendre en charge les patients COVID ou suspectés COVID ?

- Oui
- Non

## Enquête sur les dispositifs de régulation et d'effectation des soins mis en place en journée pour prise en charge des patients COVID ou suspectés COVID

\* 15. De quelle manière les professionnels de ville ont-ils été impliqués ?

- Présence de professionnels de ville dans les locaux du SAMU
- Appui de professionnels de ville à distance (appels déportés)
- Autre

Précisez

\* 16. Quel(s) dispositif(s) ont été mis en place de manière coordonnée entre SAMU et professionnels de ville pour la prise en charge des patients COVID ou suspectés COVID ?

- Numéro d'appel mutualisé pour les patients avec des symptômes COVID
- Dispositif de rendez-vous en ligne auprès de professionnels de ville pour les patients avec des symptômes COVID non graves (plateforme digitale, agendas partagés, ...)
- Filière de régulation pour des publics spécifiques (gériatrie, psychiatrie, etc.)
- Instance commune de pilotage Samu / Ville
- Protocoles et/ou arbres de décisions partagés entre SAMU et Ville
- Autre(s)

Précisez

\* 17. Selon vous, qu'est-ce qui a bien fonctionné dans ce dispositif ?

\* 18. Selon vous, quels sont les points à améliorer ?

**Partie 4 : Dispositifs d'effectation des soins mis en place en journée par les professionnels de santé de Ville**

\* 19. Des organisations spécifiques ont-elles été mises en place pour la réalisation des consultations non programmées de patients COVID ou suspectés COVID en ville ?

Oui

Non

## Enquête sur les dispositifs de régulation et d'effectation des soins mis en place en journée pour prise en charge des patients COVID ou suspectés COVID

\* 20. De quelle(s) types d'organisation s'agit-il ?

- Mise en place de centres de consultation spécifiques pour les patients COVID ou suspectés COVID non graves orientés par les SAMU ou consultant directement
- Aménagement spatial et/ou organisationnel des cabinets et maison médical pour prendre en charge les patients COVID ou suspectés COVID
- Mise en place d'un dispositif de téléconsultation
- Autre(s)

Précisez

\* 21. A quelle échelle territoriale le dispositif a-t'il été mis en place ?

- Infra départementale
- Départementale
- Supra départementale

Précisez

\* 22. De quel(s) financement(s) le dispositif a-t-il bénéficié ?

- Absence de financement
- FIR
- Autre(s)

Précisez

\* 23. Selon vous, qu'est-ce qui a bien fonctionné dans ce dispositif ?

\* 24. Selon vous, quels sont les points à améliorer ?

**Partie 5 : Données chiffrées**

Si vous disposez des données chiffrées ci-dessous, merci de les compléter

**25. Données relatives aux patients**

Nombre de patients

COVID ou suspectés

COVID pris en charge en  
ville sur le territoire

Nombre de patients ayant  
obtenu un RDV / suivis en  
ville à l'issue d'un échange  
avec le 15

**26. Données relatives aux médecins**

Nombre de médecins

ayant participé au dispositif  
(hors renforts temporaires)

Nombre de médecins

ayant participé au dispositif  
en renfort temporaire

Précisez le ou les  
dispositifs concernés, la  
période de mobilisation et  
les horaires

Enquête sur les dispositifs de régulation et d'effectation des soins mis en place en journée pour prise en charge des patients COVID ou suspectés COVID

**Questionnaire SAMU**

**Le présent questionnaire a pour objectif de recenser les organisations et dispositifs de régulation mis en place au SAMU durant la crise sanitaire du COVID. Il vise également à recueillir les points forts de ces dispositifs, ainsi que leurs éventuels points d'amélioration.**

**Ce questionnaire, composé d'une quinzaine de questions, se compose de quatre parties :**

- 1) Caractéristique du SAMU répondant ;**
- 2) Description des dispositifs de régulation mis en place au SAMU, dont ceux en articulation avec la médecine de ville ;**
- 3) Dispositifs d'articulation SAMU - SDIS ;**
- 4) Données chiffrées disponibles.**

**Le temps de réponse est estimé à environ 10 min, vous pouvez interrompre et reprendre votre session à votre convenance.**

***Nota Bene : Un questionnaire dédié aux outils / environnement SI et techniques mis en place durant la crise COVID sera transmis indépendamment aux interlocuteurs concernés des SAMU. Le présent questionnaire ne traite donc pas ces aspects.***

Partie 1 : Caractéristiques et coordonnées du répondant

\* 27. Département

\* 28. Contact (nom, adresse mail, téléphone)

Partie 2 : Description des dispositifs de régulation mis en place au SAMU, dont ceux en articulation avec la médecine de ville

\* 29. Des organisations spécifiques ont-elles été mises en place en journée au SAMU pour prendre en charge les patients COVID ou suspectés COVID ?

Oui

Non

## Enquête sur les dispositifs de régulation et d'effectation des soins mis en place en journée pour prise en charge des patients COVID ou suspectés COVID

\* 30. La médecine de ville a-t-elle été impliquée dans ce dispositif de régulation spécifique ?

- Oui  
 Non

31. De quelle manière la médecine de ville a-t-elle été impliquée ?

- Présence de professionnels de ville dans les locaux du SAMU  
 Appui de professionnels de ville à distance (appels déportés)  
 Autre

Précisez

\* 32. De quelle(s) nature(s) de dispositif s'agit-il ?

- Filière d'appel spécifique pour les patients présentant des symptômes non graves  
 Filière d'appel pour les professionnels de santé (accompagnement dans l'orientation des patients, réponses aux questions médicales et organisationnelles, ...)  
 Filière de régulation pour des publics spécifiques (gériatrie, psychiatrie, etc.)  
 Dispositif de prise de rendez-vous auprès de professionnels de ville (plateforme digitale, agendas partagés, ...)  
 Instance commune de pilotage Samu / Ville  
 Protocoles et/ou arbres de décisions partagés entre SAMU et Ville  
 Plateforme d'adressage des patients non urgents vers la ville  
 Autre(s)

Précisez

\* 33. Sur quelles ressources humaines s'est appuyé ce dispositif ?

- Médecins généralistes libéraux
- Médecins spécialistes hospitaliers
- Etudiants en médecine
- Assistants de régulation médicale
- Autres professionnels de santé
- Autre (veuillez préciser)

\* 34. Sur quel(s) outil(s) ce dispositif s'est-il appuyé ?

- Agendas partagés
- Plateforme collaborative d'échanges d'information SAMU-Ville
- Plateforme d'adressage des patients non urgents vers la ville
- Outils numériques utilisés pour faciliter la régulation (plateforme avec assistant vocal pour première orientation (SVI), ...)
- Autre(s)

Précisez

\* 35. Selon vous, qu'est-ce qui a bien fonctionné dans ce dispositif ?

\* 36. Selon vous, quels sont les points à améliorer ?

**Partie 3 : Dispositifs d'articulation SAMU - SDIS**

\* 37. Des organisations spécifiques ont-elles été mises en place entre SAMU et SDIS pour prendre en charge les patients COVID ou suspectés COVID ?

- Oui
- Non

Enquête sur les dispositifs de régulation et d'effectation des soins mis en place en journée pour prise en charge des patients COVID ou suspectés COVID

\* 38. De quelle(s) nature(s) de dispositif s'agit-il ?

- Protocoles et arbres de décisions partagés  Ligne d'accès direct à l'ARM ou au médecin régulateur SAMU
- Instances communes de pilotages des opérations  Autre(s)
- Espaces de partages et de retour d'expérience

Précisez

\* 39. Ces dispositifs ont-ils impliqués la médecine de ville ?

- Oui
- Non

\* 40. Selon vous, qu'est-ce qui a bien fonctionné dans ce dispositif ?

\* 41. Selon vous, quels sont les points à améliorer ?

Partie 4 : Données chiffrées

42. Si vous disposez des données ci-dessous, merci de les compléter :

Nombre d'appels urgents  
concernant des patients  
COVID ou suspectés  
COVID

Nombre d'appels non  
urgents concernant des  
patients COVID ou  
suspectés COVID

Nombre d'appels  
transférés vers la  
médecine de ville  
(extérieur)

Nombre d'appels  
transférés vers la  
médecine de ville (filiales  
au sein du SAMU)

Renfort humains mobilisés  
(Précisez le ou les  
dispositifs concernés, la  
période de mobilisation et  
les horaires)