

Mise à jour : Mars 2023

Rédacteurs : m.alquier@urpslrp.org – c.perrin@urpslrpmp.org

Les indicateurs de pilotage du SAS

Le Service d'accès aux soins (SAS) permet de répondre aux besoins en soins d'urgence ou en soins non programmés nécessitant une prise en charge sous 48 heures. Le cahier des charges de la DGOS – Direction Générale de l'Offre de Soins – pose 4 catégories d'indicateur.

Lors de la première remontée d'indicateurs, la constitution d'une « base zéro » est nécessaire afin d'analyser les impacts engendrés par la mise en place du SAS. Celle-ci consiste en la récolte des indicateurs sur les 3 mois précédant le lancement opérationnel du SAS, et de ces trois mêmes mois en année 2019

Le SAS est appréhendé dans sa globalité (premier décroché et les deux filières socles de second décroché AMU et MG) ; lorsqu'il s'agit de récolter les données uniquement de l'une ou l'autre des filières, cela est précisé.

1- Indicateurs prioritaires à remplir mensuellement

Indicateurs	Sources	Fréquence
Nombre d'appels décrochés par le SAS Qualité de service 30s (Nbre d'appels décrochés <30 secondes / Nbre d'appels décrochés)	Outil SI/téléphonie SAMU	Mensuelle
Nombre total de DRM créés par le SAS Nombre total de DRM AMU créés par le SAS Nombre total de DRM ambulatoire créés par le SAS	Outil SI du SAMU (LRM)	
Nombre de conseils médicaux simples délivrés par la régulation ambulatoire Seul indicateur PPG à recueillir directement au niveau des SAS	Tableau de suivi des orientations de la régulation ambulatoire	Mensuelle/ou trimestrielle

2- Indicateurs PPG (Politiques Prioritaires du Gouvernement suivis au niveau national) (recueillis directement et mensuellement par la DGOS)

Indicateurs	Sources
Nombre de consultations/orientation en ville prises par le SAS Nombre de professionnels de santé effecteurs dans le SAS	Plateforme numérique SAS
Part de la population couverte par un SAS Nombre de SAS lancés	DGOS/R2

3- Indicateurs complémentaires dans le cadre d'un bilan d'activité annuel réalisé par chaque SAS :

Indicateurs d'activité complémentaires	Source
Nombre de Dossiers de Régulation	Outils SI du SAMU (LRM)
Nombre de conseils « aller aux urgences » délivrés Nombre de prescriptions médicamenteuses téléphoniques délivrées Nombre d'appels au médecin traitant du patient	Tableau de suivi des décisions/orientations de la filière MG
Nombre de consultations chez un médecin prises aux horaires PDSA Nombre de visites d'un médecin au domicile aux horaires de PDSA	Tableau de suivi des décisions/orientations des MG aux horaires PDSA
Nombre de visites d'un professionnel de santé au domicile organisées par la filière MG du SAS	Suivi filière MG/PTF numérique SAS
Nombre de Rdv de téléconsultation pris par le SAS	Tableau de suivi des décisions/orientations de la filière MG
Durée moyenne des appels pris en charge par l'assistant de régulation médicale de front office Durée moyenne des appels pris en charge par l'ARM N2 de la filière AMU Durée moyenne des appels pris en charge par l'OSNP de la filière MG Durée moyenne des appels pris en charge par le médecin régulateur libéral Durée moyenne des appels pris en charge par le médecin régulateur hospitalier	Outils SI/téléphonie SAMU
Nombre total de moyens opérationnels déclenchés par la régulation médicale des deux filières AMU et MG (hors horaires de PDSA), dont : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre SMUR déclenchés par le SAS • Nombre d'ambulances privées déclenchées par le SAS • Nombre VSAV déclenchés par carence ambulancière par le SAS • Nombre de VSAV déclenchés en prompt secours par le CODIS. 	SI du SAMU
Nombre total d'orientations prises par la régulation médicale des deux filières AMU et MG, suite au déclenchement de moyens opérationnels (hors horaires de PDSA), dont : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre total d'orientations vers un établissement de santé (hors SU) • Nombre total d'orientations vers un service d'urgence, • Nombre total d'orientations vers des soins de ville, • Nombre total d'orientations laissé sur place. 	

Les indicateurs de suivi complémentaire à la main des acteurs du projet et pouvant être adapté en fonction des territoires.

Pour répondre au besoin de pilotage et de rémunération des utilisateurs, la plateforme numérique SAS disposera d'indicateurs de suivi de l'activité par territoire (SAS, régional, national) et par profil (DGOS, CNAM, ARS, CPAM, administrateur de compte, régulateur, effecteur, pilote SAS).

Ils recouvrent à date 4 thématiques :

- Les indicateurs « d'orientation » (exemple : nombre d'orientations, typologie d'orientation...);
- Les indicateurs « d'offre de soins » / d'effectif (exemple : nombre d'heures mises en visibilité...);
- Les indicateurs de « connexion au SAS » (exemple : nombre de connexions à la plateforme);
- Les indicateurs de « comptes utilisateurs du SAS » (ex : rôle, type de structure...).

Source :
INSTRUCTION N° DGOS/R2/PF5/2022/270 du 23 décembre 2022 relative aux attendus pour la mise en place du Service d'accès aux soins (SAS) dans les territoires dans le cadre de la généralisation progressive du dispositif.