

Gestion du temps d'attente des VSAV aux urgences : expérience du SIS 68

Médecin-Colonel Fabien TRABOLD

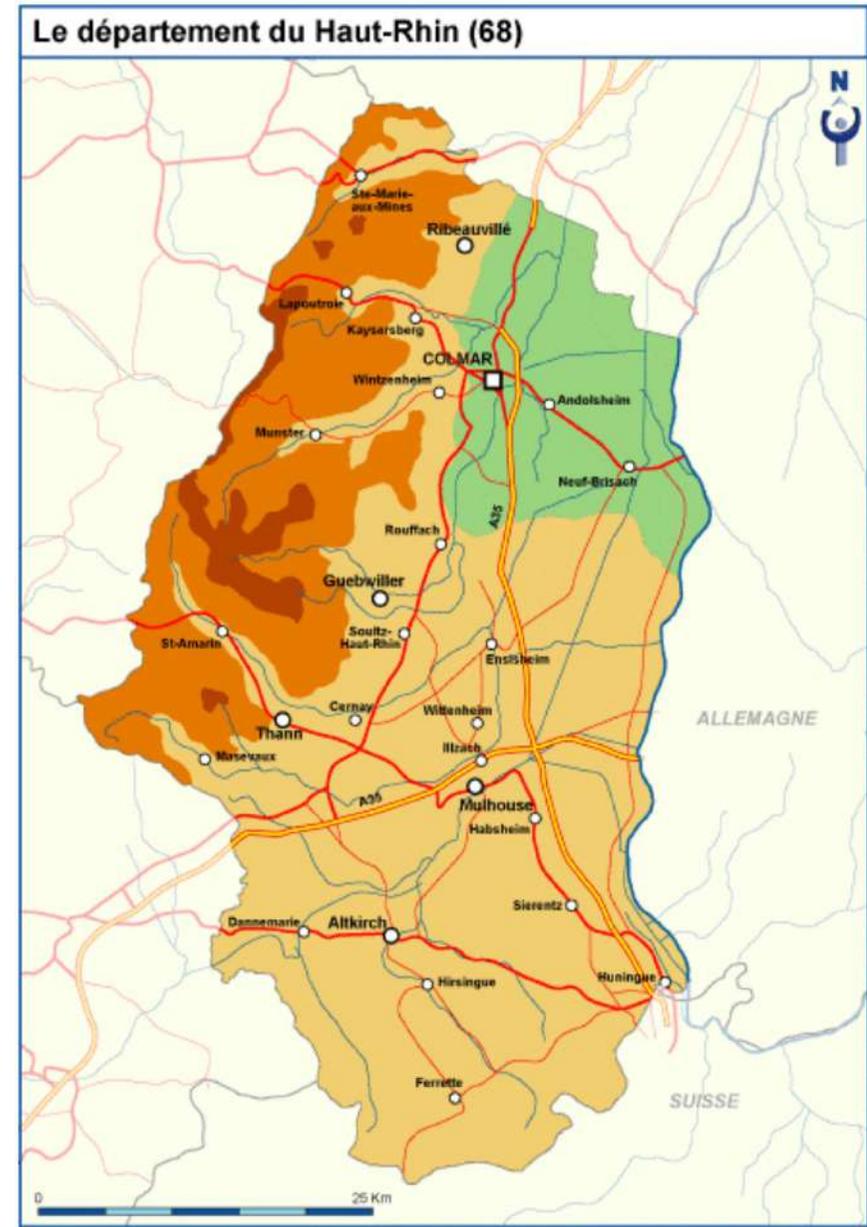
Médecin-chef du SIS 68



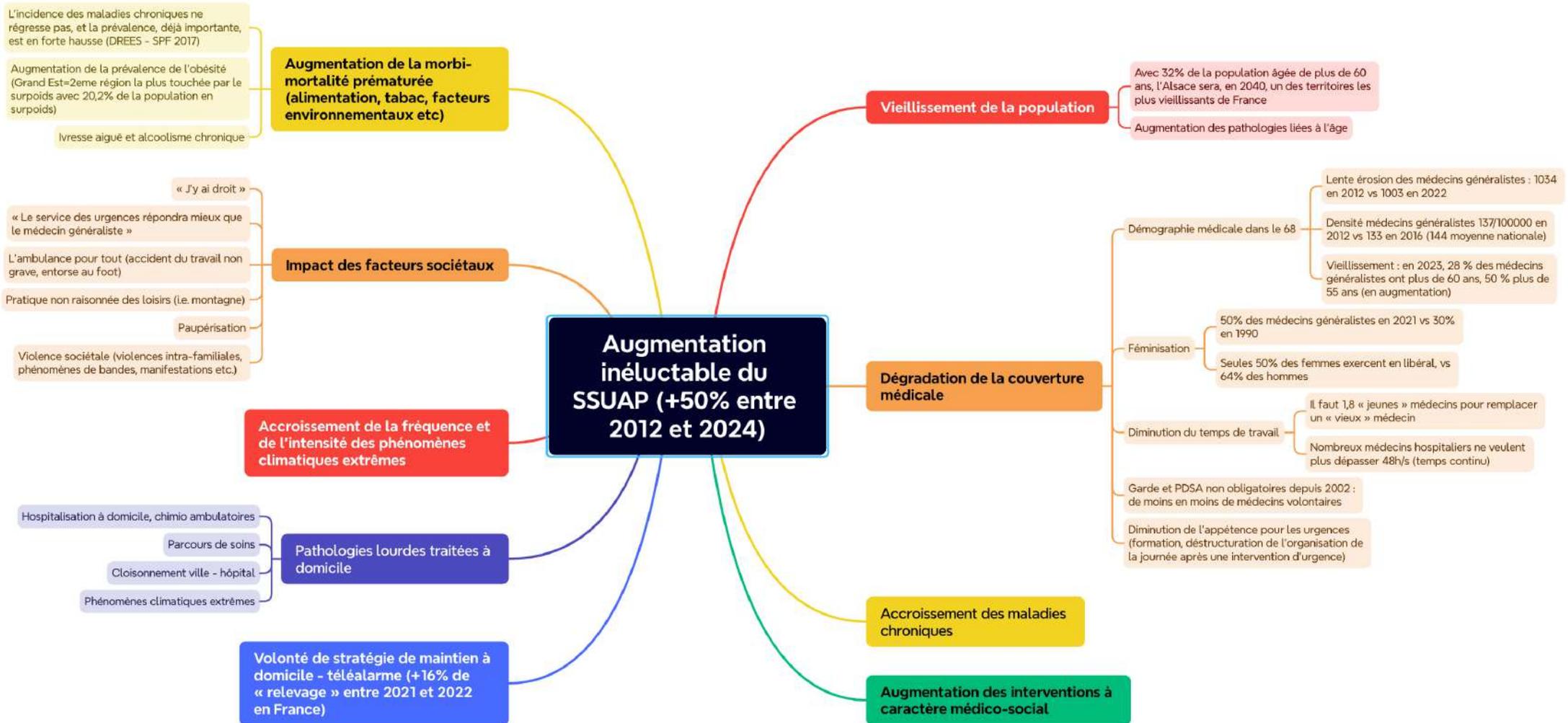
Le contexte haut-rhinois

- 767 083 hbts pour 3525 km² (d=218 hbts/km²)
- Réseau routier dense
- 34 878 interventions SSUAP en 2024
- 1 CTA-CODIS (Colmar) et 1 CRRA (Mulhouse)
- Un médecin d'astreinte départementale H24 – pas d'officier santé au CTA-CODIS
- 10 lieux de dépose possibles pour les VSAV avec réseau routier dense (Mulhouse – Colmar – Saint-Louis – Altkirch – Pfastatt – Guebwiller – Thann – Sélestat)

**Historiquement : grande qualité des relations
SAMU – SIS - TS**



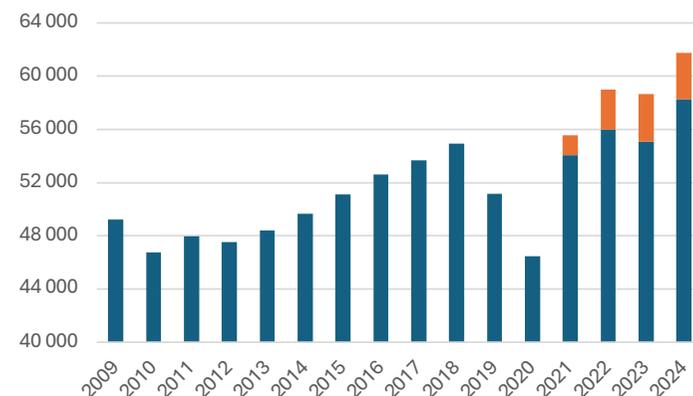
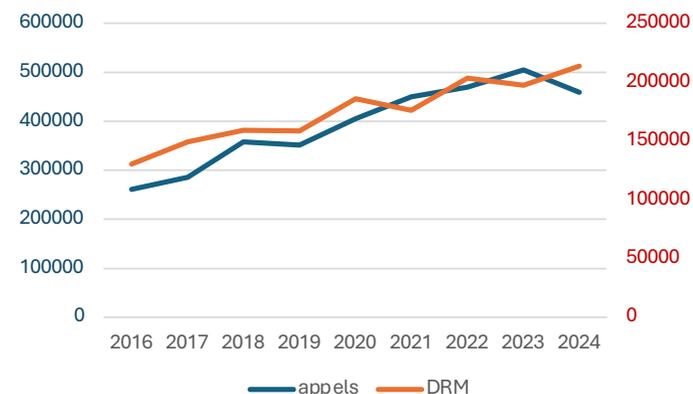
Focus SIS 68



Le contexte général pour les SU et SAMU

- Pression opérationnelle transport sanitaire
- Augmentation activité SAMU chiffre (+63% en 8 ans)
- La tension démographique des professionnels de santé et le vieillissement de la population augmentent le recours aux SU

- Augmentation d'activité des SU (+32% en 15 ans)
- Des locaux inadaptés, exiguës
- Des ratios de personnels inadaptés
- Une activité non linéaire
- Des modes d'entrée par TS hétérogènes



Données M. Noizet – SAMU 68

Une problématique conjointement identifiée : le temps d'attente des vecteurs de transport

- Initialement un bruit de fond... confirmé certains jours...
- Des conséquences mesurables :
 - Dégradation du POJ : un VSAV en attente = 3 personnels non disponibles
 - « Une fois suffit... » : Retrait précoce de l'astreinte
 - Des coûts supplémentaires : 8,61 à 10,43 euros/heure/SPV
 - Augmentation de la déssectorisation des VSAV
 - Mécontentement des employeurs

Et... personne n'éteindra un feu à notre place...

Instruction interministérielle du 30 juillet 2021 relative à l'articulation SSUAP-AMU visant à diminuer l'attente des VSAV

Bonnes pratiques identifiées	Les acteurs
Objectivation des délais d'attente	SIS > SU
Identification des causes	SU > SIS
Mise en œuvre et suivi des solutions	SU et SIS

Identifier la problématique

Historique des alarmes samedi 5 avril 2025 :



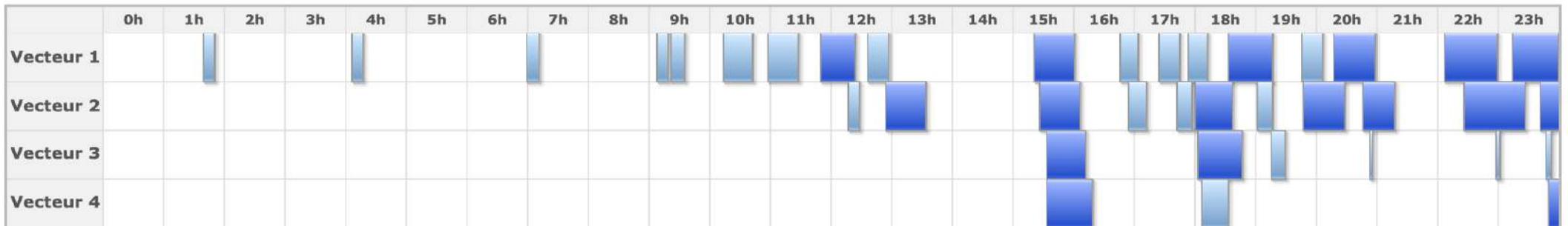
Hôpital	Alarme	Commentaire	Date/heure	Durée
CH Émile Muller	Retour à la normale	VSAV 2 MULHOUSE - VSAV 3 MULHOUSE	05/04/2025 23:01	2 jour(s) 12 heure(s) 25 minutes
CH Émile Muller	2 VSAV ou plus en attente depuis plus de 30 minutes	VSAV 4 MULHOUSE - VSAV 2 MULHOUSE	05/04/2025 22:57	4 minutes
CH Émile Muller	Retour à la normale	VSAV 2 WITTENHEIM - VSAV 2 ILLZACH	05/04/2025 18:39	4 heure(s) 18 minutes
CH Émile Muller	2 VSAV ou plus en attente depuis plus de 30 minutes	VSAV 1 SAINT-LOUIS - VSAV 2 WITTENHEIM - VSAV 1 WITTENHEIM	05/04/2025 18:33	6 minutes
CH Émile Muller	Retour à la normale	VSAV 2 WITTENHEIM	05/04/2025 16:14	2 heure(s) 19 minutes
CH Émile Muller	2 VSAV ou plus en attente depuis plus de 30 minutes	VSAV 4 MULHOUSE - VSAV 3 MULHOUSE - VSAV 2 MULHOUSE - VSAV 2 WITTENHEIM	05/04/2025 15:56	18 minutes

Affiche de NaN à NaN sur 6 lignes

Détail de l'activité des hôpitaux de destination :

<30min
 >=30min
 >=60min

Temps d'attente CH Émile Muller, journée du samedi 5 avril 2025
 Attente max: 59 minutes, durée totale: 1045 minutes, nb vecteurs: 38, durée moyenne: 28 minutes



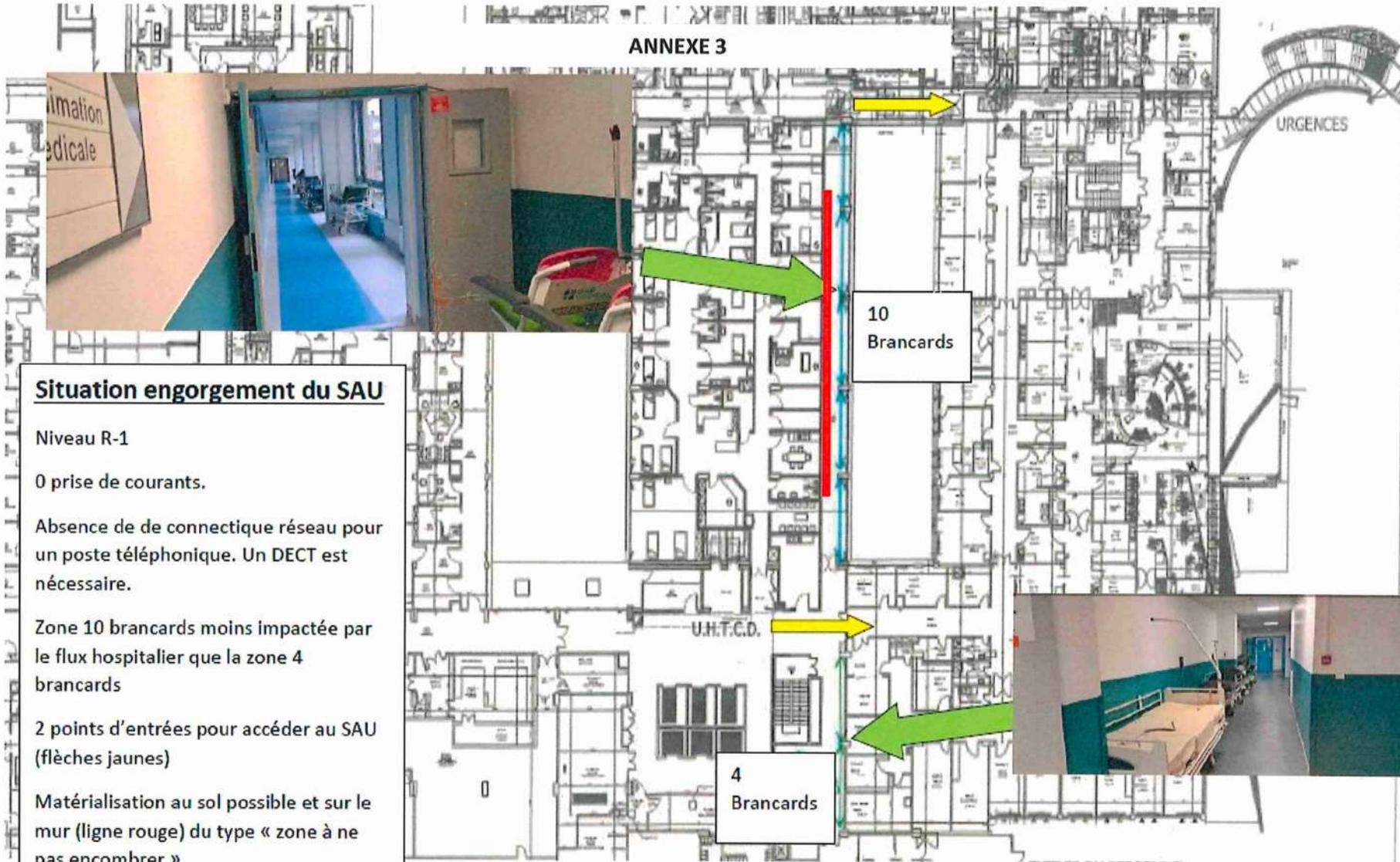
Objectivation des délais d'attente

Hopital (SU)	<30 min	30-60 min	60-90 min	90-120 min	120-150 min	150-180 min	Total
GHRMSA	9 656	1 509	307	46	4	2	11 524
HCC	6 806	124	5	2			6 937
Diaconat	1 960	81	9	1			2 051
Saint-Louis	1 760	8	1				1 769
Guebwiller	920	2					922
Altkirch	583	5	1				589
Thann	308						308
Pfastatt	114						114
Sélestat	385	25	2				412
Total	22 492	1754	325	49	4	2	24 626

Traiter le symptôme...

Niveau d'alerte	Critères	Actions envisageables par le SIS	Actions envisageables par le GHRMSA
Jaune	2 VSAV en attente depuis plus de 30 minutes	- Information de l'ARM superviseur	- Priorisation de l'accueil d'un VSAV pour recouvrir un secteur dont la couverture est affaiblie, via appel au C15.
Orange	5 VSAV en attente depuis plus de 30 minutes ou 2 VSAV en attente depuis plus de 60 minutes sans amélioration	- Information de l'ARM superviseur, du chef de site et du DSM d'astreinte.	- Le superviseur informe le cadre des urgences ou le cadre de garde de l'établissement de la situation.
		- Temporisation des carences par le DSM d'astreinte	- Priorisation de l'accueil d'un VSAV pour recouvrir un secteur dont la couverture est affaiblie, via appel au C15.
			- Mise en place d'actions de fluidification au niveau du tri IOA, mise à disposition de brancards supplémentaires
Rouge	8 VSAV en attente depuis plus de 30 minutes ou 3 VSAV en attente depuis plus de 60 minutes sans amélioration	- Information de l'ARM superviseur, du chef de site, du DSM d'astreinte et du DDSIS.	- Le superviseur informe le cadre des urgences ou le cadre de garde de l'établissement de la situation, ainsi que le directeur de garde.
		- Temporisation des carences par le DSM d'astreinte.	- Priorisation de l'accueil d'un VSAV pour recouvrir un secteur dont la couverture est affaiblie, via appel au C15.
			- Mise en place d'actions de fluidification au niveau du tri IOA, mise à disposition de brancards supplémentaires
			- Création d'une zone tampon sous la surveillance du SIS permettant de libérer les VSAV en attente

ANNEXE 3



Situation engorgement du SAU

- Niveau R-1
- 0 prise de courants.
- Absence de de connectique réseau pour un poste téléphonique. Un DECT est nécessaire.
- Zone 10 brancards moins impactée par le flux hospitalier que la zone 4 brancards
- 2 points d'entrées pour accéder au SAU (flèches jaunes)
- Matérialisation au sol possible et sur le mur (ligne rouge) du type « zone à ne pas encombrer »

Traiter la maladie

- **Locaux** : reconstruction SU (2027), réflexion fluidité accueil (sas ambulance, accueil administratif, IOA, zone attente) ;
- **Indicateurs de flux d'arrivée** : écran annonçant les orientations de TS issus du SI du SAMU = anticipation ;
- **Personnels** : procédures de renfort aux périodes de pointe ;
- **Matériels** : brancards, zone d'accueil, zone d'attente, zone de débordement.

Conclusion

On est tous dans la même
barque !!!!

Résolvons ensemble les
problèmes en ayant conscience
des problématiques des
copains !

