

# PRÉSENTATION DES UTILISATEURS DE LA PLATEFORME DIGITALE SAS

# LES UTILISATEURS ET LEURS BESOINS

A

**ADMINISTRATEUR NATIONAL**

CRÉATION DES COMPTES DES GESTIONNAIRES DE COMPTES

ATTRIBUTION DES TERRITOIRES AUX GESTIONNAIRES DE COMPTES

**RÉFÉRENT TERRITORIAL**

GC

**GESTIONNAIRE DE COMPTES**

GESTION DES COMPTES DE LA PLATEFORME SUR LEUR TERRITOIRE

ASSURE L'ENRÔLEMENT SUR LA PLATEFORME

R

**RÉGULATEUR / OSNP**

RECHERCHE DES OFFRES DE SOINS

VISUALISATION DES OFFRES DE SOINS À PROXIMITÉ ET DANS LES 48 HEURES

I

**IOA  
(INFIRMIER ORGANISATEUR DE  
L'ACCUEIL)**

RECHERCHE DES OFFRES DE SOINS

VISUALISATION DES OFFRES DE SOINS À PROXIMITÉ ET DANS LES 48 HEURES

E

**EFFECTEURS DE SOINS**

SAISIE DE DISPONIBILITÉS /  
PARAMÉTRAGE DE L'AFFICHAGE DES  
CRÉNEAUX

VISUALISATION DES OFFRES DE SOINS

GC

## GESTIONNAIRE DE COMPTES

Le rôle peut être porté par différents types d'interlocuteurs : référent GRADeS pour le démarrage du projet SAS, gestionnaire au sein de la structure porteuse du SAS, membre de l'équipe de la DSI de l'établissement de santé participant au pilote



Jeanne, gestionnaire de comptes au sein du GRADeS de la région Grand-Est

- Jeanne est la **référente GRADeS** pour le démarrage du projet SAS dans le département pilote de la région Grand-Est (département 57).
- Elle a été identifiée pour assumer le **rôle de gestionnaire de comptes au démarrage du projet SAS dans la région.**

## EXEMPLES DE CAS D'USAGE MÉTIER

1. Un patient a contacté les urgences de Metz car il s'est foulé la cheville et son médecin traitant n'est pas disponible dans les 48 heures. Le régulateur constate, suite à quelques questions posées, qu'il ne s'agit pas d'une urgence vitale. Le régulateur souhaite accéder à la plateforme digitale SAS pour orienter le patient vers une disponibilité à proximité de sa localisation (Metz). **Pour accéder à la plateforme digitale SAS, Jeanne aura dû lui créer un compte « Régulateur OSNP » sur la plateforme, lui donnant les habilitations pour trouver une disponibilité et orienter le patient.**
2. Un régulateur à Thionville a oublié son mot de passe et ne sait pas utiliser la fonctionnalité « Mot de passe oublié ». Il contacte Jeanne pour réinitialiser son mot de passe. Jeanne, grâce à la fonctionnalité « Renvoyer le mail de bienvenue », lui débloque la situation.

## BESOINS

- **Comprendre le fonctionnement** de la plateforme digitale SAS
- **Savoir créer et modifier des comptes** utilisateurs sur la plateforme
- Savoir réinitialiser un mot de passe, un login
- Savoir **vers qui se tourner** en cas de problématique

R

## RÉGULATEUR



Julien, médecin régulateur au CHU de Bordeaux

- Julien est **médecin régulateur** au CHU de Bordeaux et fait des gardes de 12 heures au Centre de Réception et de Régulation des Appels du SAMU 33
- Julien est spécialisé en médecine d'urgence

## EXEMPLE DE CAS D'USAGE MÉTIER

1. Un patient a contacté les urgences de Bordeaux car il pense avoir une grippe et son médecin traitant n'est pas disponible dans les 48 heures. Julien détermine, après questionnaire au patient, qu'il ne s'agit pas d'une urgence vitale (et aura renseigné la fiche de régulation). Il contacte le médecin traitant du patient et constate que le médecin n'est pas disponible dans les 48 heures. Il accède ainsi à la plateforme digitale SAS en s'y connectant et recherche une « consultation de médecine générale » au « 19 rue du Père Louis Jabrun » (adresse précise du patient). Il trouve un créneau disponible répondant aux critères de la recherche et informe le patient et le professionnel de santé par téléphone.

## BESOINS

- Évaluer la gravité de la situation du patient
- Disposer d'une disponibilité vers laquelle orienter le patient le cas échéant
- Disposer des informations lui permettant de prévenir le patient et le PS de l'orientation effectuée
- Répondre le mieux possible au besoin de prise en charge des patients

# IOA AU CH DE VERSAILLES AU CHESNAY



1

## INFIRMIER ORIENTATION ACCUEIL



Marie, Infirmière Orientation Accueil au CH de Versailles au Chesnay

- Marie est **Infirmière Orientation Accueil** au Centre Hospitalier de Versailles au Chesnay
- L'établissement dans lequel Marie travaille participe à l'expérimentation du Forfait de Réorientation des Urgences

## EXEMPLE DE CAS D'USAGE MÉTIER

1. Un patient s'est présenté aux urgences du CH de Versailles au Chesnay. Marie constate que le patient n'est pas dans une situation d'urgence vitale. Elle contacte le médecin traitant du patient et constate que le médecin n'est pas disponible dans les 48 heures. Marie se connecte à la plateforme digitale SAS et recherche une offre de soins avec le filtre par défaut. Comme elle dispose d'un compte IOA sur la plateforme, les offres de soins présentées répondent au critère de participation au Forfait de réorientation des urgences. Marie trouve une disponibilité dans les 48 heures correspondant aux besoins du patient et l'oriente vers ce PS; elle prévient le PS par téléphone.

## BESOINS

- Évaluer la gravité de la situation du patient se présentant aux urgences
- Disposer d'une disponibilité vers laquelle orienter le patient le cas échéant
- Disposer des informations lui permettant de prévenir le PS de l'orientation effectuée
- Répondre le mieux possible au besoin de prise en charge des patients

# EFFECTEUR DE SOINS À DIJON

E

## EFFECTEUR DE SOINS



Nathalie, médecin généraliste libéral à Dijon

- Nathalie est **médecin généraliste** à Dijon
- Elle a entendu parler du projet de Service d'Accès aux Soins via son référent territorial et a participé à une formation lui permettant de prendre en main la plateforme digitale SAS
- Elle s'est déjà connectée à la plateforme grâce à Pro Santé Connect
- Elle utilise l'agenda du logiciel IdéoPHM (Maincare) pour renseigner ses disponibilités

## EXEMPLE DE CAS D'USAGE MÉTIER

1. Nathalie a renseigné des créneaux disponibles grand public tous les lundis de 8h à 10h, dans son agenda habituel IdéoPHM. Le dimanche à 15h, elle constate, via son logiciel, qu'un créneau grand public a été pourvu : il s'agit en effet d'un patient réorienter dans le cadre du Service d'Accès aux Soins.

## BESOINS

- Comprendre l'objectif du dispositif de Service d'Accès aux Soins
- Savoir utiliser la plateforme digitale SAS en fonction de ses besoins (paramétrage)
- Connaître les notions de « surnuméraire » et de remontée des créneaux issus de son agenda interfacé, et avoir paramétré son compte en fonction de ses besoins