MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

Liberté
Égalité
Fraternité

Pilotes du SAS

Réunion de suivi avec les représentants des médecins libéraux,
des médecins urgentistes et des associations de patients
en présence de la CNAM

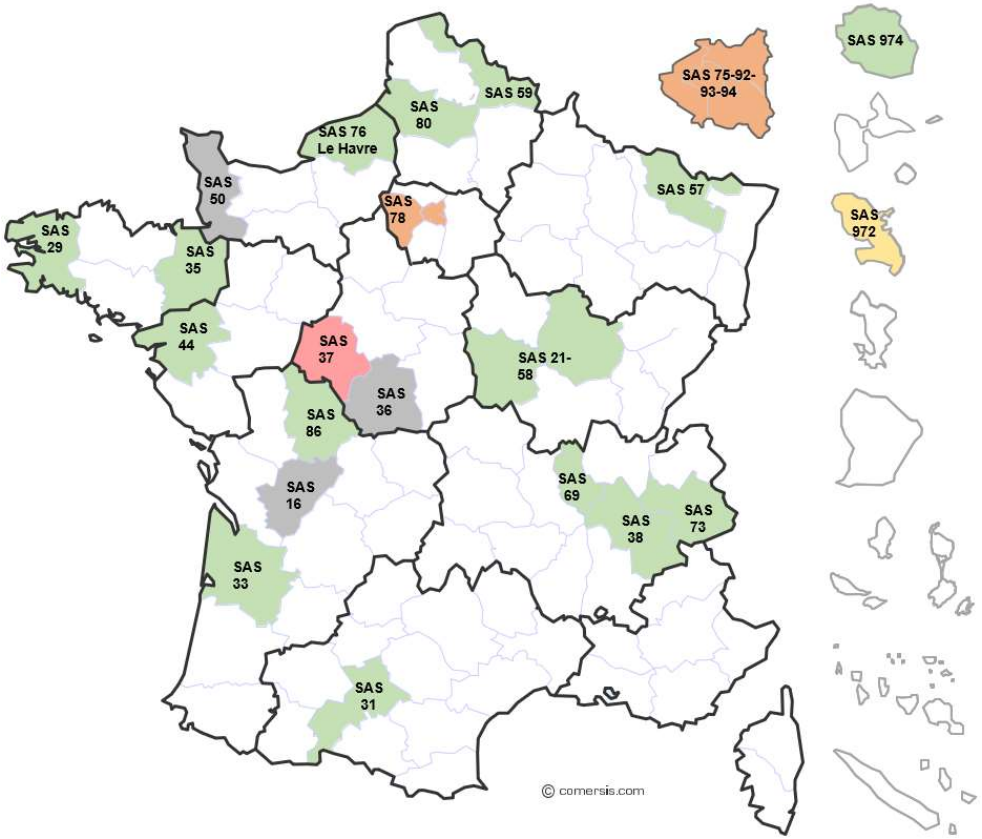
30 septembre 2021

Direction générale
de l'offre de soins

Ordre du jour

1. Suivi des pilotes
2. Mise en œuvre de l'avenant 9
3. Déploiement du RETEX
4. Plateforme digitale
5. Organisation du Séminaire SAS

15 projets SAS lancés, 4 lancements d'ici novembre, sous réserve de levée des blocages signalés



UN LANCEMENT PROGRESSIF DES PILOTES SAS

- 15 pilotes sont déjà en fonctionnement
- 1 pilote doit démarrer en septembre, 2 en octobre et 1 en novembre

→ 19 des 22 pilotes devraient être opérationnels d'ici novembre 2021

- 3 pilotes (SAS 16, SAS 36, SAS 50) dont les travaux sont suspendus pour le moment

Dates de démarrage des pilotes SAS

- SAS lancés *(15 projets)*
- Novembre *(1 projet)*
- Septembre 2021 *(1 projet)*
- Indéterminée *(3 projets)*
- Octobre *(2 projets)*

Point d'avancement des travaux liés au déploiement des projets pilotes SAS

Points d'avancement majeurs

- **Des retards de lancement par rapport au calendrier initial** du fait de la complexité de la mise en œuvre concrète des nouvelles organisations, du contexte de gestion de crise sanitaire et de déploiement de la stratégie vaccinale dans les territoires
- **Un aboutissement des négociations conventionelles retardé qui a également limité la mobilisation des médecins libéraux** pour mettre à disposition du SAS des créneaux de soins non programmés. **En majorité, à ce stade, l'effection est assurée par SOS Médecins et les maisons médicales de garde**
- **Parmi les pilotes lancés, des organisations internes définies** (numéro d'accès, schéma de régulation bi-niveau, protocoles de redirections d'appels, etc.) **et des recrutements réalisés (OSNP...)**
- Certains territoires font état d'un **équilibre ville-hôpital** encore insuffisant et des **questionnements juridiques** perdurent (partage des responsabilités au sein du SAS notamment)
- Certains territoires demandent **l'extension de l'organisation en mode SAS** (front office et activité des OSNP) **sur les horaires de PDSA**.
- **La construction d'indicateurs quantitatifs et des modalités d'un bilan qualitatif a été réalisée** en collaboration avec les ARS et les territoires. Elle est en cours de déploiement.

Principaux enjeux pour le second semestre 2021

- Pour l'ensemble des pilotes, **la mobilisation des effecteurs de soins du territoire reste un enjeu important afin d'assurer la mise à disposition de créneaux de soins non programmés.**
- **Le renforcement de la formation des ARM, ainsi que la définition de leurs rôles et objectifs au sein du front office** (recommandations en termes de délai de traitement des appels notamment) sont des enjeux clés d'organisation interne des pilotes SAS
- **L'application de l'avenant 9 signé fin juillet entre la CNAM et les médecins libéraux a conduit à des blocages dans plusieurs sites pilotes.**
- **De nouveaux territoires souhaitent d'ores et déjà se lancer en préfiguration SAS.** Dans la perspective de la généralisation, un embarquement de nouveaux territoires pourrait être prévu dès le second semestre 2021
- **La réalisation d'un retour d'expérience des 22 pilotes** visant à commencer la préparation de la généralisation devra être réalisé sur la base des remontées d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs des territoires
- Le développement plus complet de la **fonction d'agrégateur de créneaux** de RDV dans la plateforme digitale est prévu pour l'automne et est l'un des principaux facteurs clés de succès de cet outil, central dans la mise en œuvre du nouveau schéma d'organisation de l'effection de SNP porté par l'avenant 9.

Ordre du jour

1. Suivi des pilotes
2. Mise en œuvre de l'avenant 9
3. Déploiement du RETEX
4. Plateforme digitale
5. Organisation du Séminaire SAS

Rappel des principes inscrits dans l'avenant n°9 à la convention médicale signé le 30 juillet 2021

- **Il est prévu de mettre en place, dès 2022**, un Service d'accès aux soins (SAS) permettant d'orienter les patients ressentant un besoin de soins urgent ou immédiat.
- **Rémunération des régulateurs libéraux** : **90€/heure** avec prise en charge des cotisations sociales pour les médecins secteur 1.
- **Rémunération de la participation au SAS et des soins non programmés réalisés dans ce cadre**. Ces soins s'entendent comme les actes réalisés dans le cadre du SAS **dans les 48h** sur **adressage par la régulation libérale** à un médecin, en **dehors de sa patientèle médecin traitant**, en cas d'absence de créneaux médicaux disponibles sur le territoire, c'est-à-dire **après échec d'une prise de rendez-vous par le régulateur via ses outils de prise de rendez-vous en ligne**. La rémunération se traduit par 2 indicateurs du forfait structure.

Indicateur n°8 : « Valoriser la participation à une organisation proposant la prise en charge de soins non programmés dans le cadre de la régulation du SAS »

À compter de 2022, l'indicateur est **réévalué de 200 points (1400€/an)** et les conditions de validation de l'indicateur sont :

- **avoir un agenda ouvert au public (ou partagé avec la structure de régulation du dispositif SAS)** permettant la réservation de rendez-vous en ligne de patients non connus par le médecin, avec un **minimum de 2 heures ouvertes par semaine** ;
- et **être inscrit auprès de la structure de régulation du dispositif SAS** ou faire partie d'une CPTS participant à la mission de soins non programmés dans le cadre du SAS.

+

« Indicateur n°9 : Valoriser l'effection des soins non programmés régulés par le SAS »

À compter de 2022, ce nouvel indicateur valorise les SNP selon l'activité effectuée sur un trimestre, le versement étant annuel :

- 70 € de 5 à 15 SNP réalisés ;
- 210 € de 16 à 25 SNP réalisés ;
- 350 € de 16 à 35 SNP réalisés ;
- 490 € de 36 à 45 SNP réalisés ;
- 630 € au-delà de 45 SNP réalisés.

Ordre du jour

1. Suivi des pilotes
2. Mise en œuvre de l'avenant 9
3. Déploiement du RETEX
4. Plateforme digitale
5. Organisation du Séminaire SAS

Articulation des 3 volets du dispositif de RETEX

Nom	Quantitatif	Qualitatif	
		Organisation des SAS	Evaluation par les usagers de la qualité du service rendu
Objectifs	Mesurer la montée en charge et la réussite du SAS, via le suivi d'indicateurs clés dès le lancement des pilotes	Recueillir l'avis des acteurs du SAS au sein de chaque territoire pilote	Capter l'avis des usagers (patients) sur leur retour d'expérience du SAS
Méthodologie	**Mise en place et suivi d'indicateurs** (volet métier et volet outils digitaux), au niveau national et au niveau de chaque territoire pilote, tout au long de la phase pilote. 3 dimensions : - Utilisation et fonctionnement des SAS - Conditions opérationnelles de mise en œuvre des SAS - Efficacité du SAS sur la prise en charge des SNP et la santé publique	• **Entretiens** 6 mois après le lancement du SAS, auprès de : - L'ARS (dans le cadre d'une bilatérale) - Le responsable de filière AMU - Le responsable de filière MG - Des effecteurs • **Questionnaires** coconstruits avec les professionnels de santé administrés 6 mois après le lancement du SAS aux : - Professionnels de la régulation - Effecteurs de soins	• **Questionnaire** à adresser aux patients ayant utilisé le SAS, après recueil de leur contact à un moment de leur parcours
Statut	**Les fichiers de récolte des indicateurs ont été envoyés aux ARS** pour remplissage. Un retour était attendu pour le 04/09. Ce délai a été prolongé au 04/10 compte tenu du faible nombre de retours.	**Les prises de contact ont été réalisées auprès des ARS** dont les pilotes sont lancés depuis plus de 6 mois, afin d'organiser des entretiens avec les professionnels du SAS	• **La plateforme** hébergeant le questionnaire usagers a été choisie (Eval Santé). • **La configuration** du questionnaire sur cette plateforme est en cours.

Ordre du jour

1. Suivi des pilotes
2. Mise en œuvre de l'avenant 9
3. Déploiement du RETEX
4. Plateforme digitale
5. Organisation du Séminaire SAS

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Rétrospective des travaux menés relatifs à la plateforme digitale SAS

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.

Travaux de conception et de construction de la plateforme digitale SAS

Mise en place des **fondations techniques** (santé.fr) et des **fonctionnalités essentielles** (annuaire de l'offre de soin, identification des plages de SNP)

Enrichissement / ajout de valeur fonctionnelle en continue sur la base des échanges avec les utilisateurs (groupes et sous-groupes) :

- Agrégateur de créneaux
- Authentification via Pro Santé Connect
- Création d'un espace de formation

Travaux de développement de l'agrégateur de créneaux pilotes

- Travaux exploratoires menés avec 7 éditeurs dans le cadre des Pilotes
- Mise en service de l'agrégateur (11/08)
- Interfaçage de l'éditeur monmédecin.org

Poursuite des travaux

Pour la réalisation de ces travaux, les acteurs métiers et utilisateurs ont été associés aux travaux

- Réunions régulières d'affinage du besoin avec le métier (réunions politiques, réunions avec le métier DGOS, …) **(10 comités)**
- Animation de sous-groupes et de groupes utilisateurs **(11 groupes)**
- Formations des utilisateurs **(14 sessions :** admin de comptes / référents territoriaux**)**
- Suivi de l'utilisation de la plateforme par les pilotes
- Atelier avec les éditeurs pilotes **(+ de 30 ateliers)**

Utilisation de la plateforme digitale SAS mi-septembre

- **607 comptes créés**
- **22 connexions hebdomadaires**
- **62 PS ayant saisi des dispo dans l'agenda des PS**
- **1 éditeur connecté**

© 2021 – Service d'accès aux soins (SAS)

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

À date, 8 macro fonctionnalités pour la plateforme digitale SAS

Connexion au SAS par **Pro Santé Connect** ou via compte Drupal afin de faciliter l'enrolement sur la plateforme et l'accès au SAS.

Mise à disposition de **l'annuaire Santé.fr enrichi** pour permettre aux régulateurs d'avoir une offre complète pour orienter les patients.

Récupération des créneaux de disponibilités des professionnels de santé libéraux ayant leur solution logicielle **agenda interfacée** avec le SAS.

Gestion de l'agenda au sein du SAS pour les professionnels ne disposant pas d'agenda qui peuvent alors renseigner des plages SNP et saisir leur indisponibilités directement sur la plateforme digitale.

Mise à disposition d'un **Moteur de recherche** basé sur Santé.fr permettant de rechercher un professionnel de santé, une CDS/MSP ou encore une structure de type ES, laboratoires..)

Restitution en vue liste et en vue tableau des résultats, par modalités de consultation et tranches horaires.

Mise à disposition d'un **espace de formation** destinée à faciliter la prise en main de la plateforme via des vidéos et des guides utilisateurs.

Espace d'administration permettant de créer des comptes et d'administrer des utilisateurs ainsi que la plateforme

© 2021 – Service d'accès aux soins (SAS)

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Un déploiement de la plateforme digitale SAS qui se met en œuvre et s'accélère

Un accompagnement nation

1. Les **webconférences de formation** en direction des référents territoriaux et des administrateurs de comptes

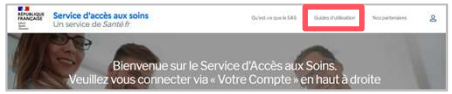
2. Un **kit de déploiement** régulièrement mis à jour pour suivre les évolutions de la plateforme digitale SAS

Vidéos de démonstration

Guides utilisateurs

Supports de formation

3. **Un espace de formation en ligne sur la plateforme**



4. **Des échanges personnalisés par territoire réalisés dès que nécessaire** pour appuyer le déploiement de la plateforme digitale SAS (SAS 78, SAS 38, SAS 69, SAS 33…)

Bilan au 27/09

- **607 comptes utilisateurs créés** sur la plateforme digitale SAS au 27/09 (Comptes DRUPAL - hors comptes créés via PSC)

- **Une majorité de comptes régulateurs (66%) et administrateurs de comptes (15%)**

Profil utilisateur	Utilisateurs s'étant connecté	Utilisateurs non connectés	Utilisateur connecté cette semaine	Total
Administrateur national	8	0	3	8
Administrateur de comptes	75	18	17	93
Effecteurs de soins	37	14	9	51
Régulateur - OSNP	217	181	50	398
Délégataire	3	1	2	4
Gestionnaire de structure	1	0	0	1
Rôles cumulés	29	23	4	52
Total	**370**	**237**	**85**	**607**

Des évolutions prévues

- **Des formations** de référents territoriaux et administrateurs de comptes qui se poursuivent et évoluent

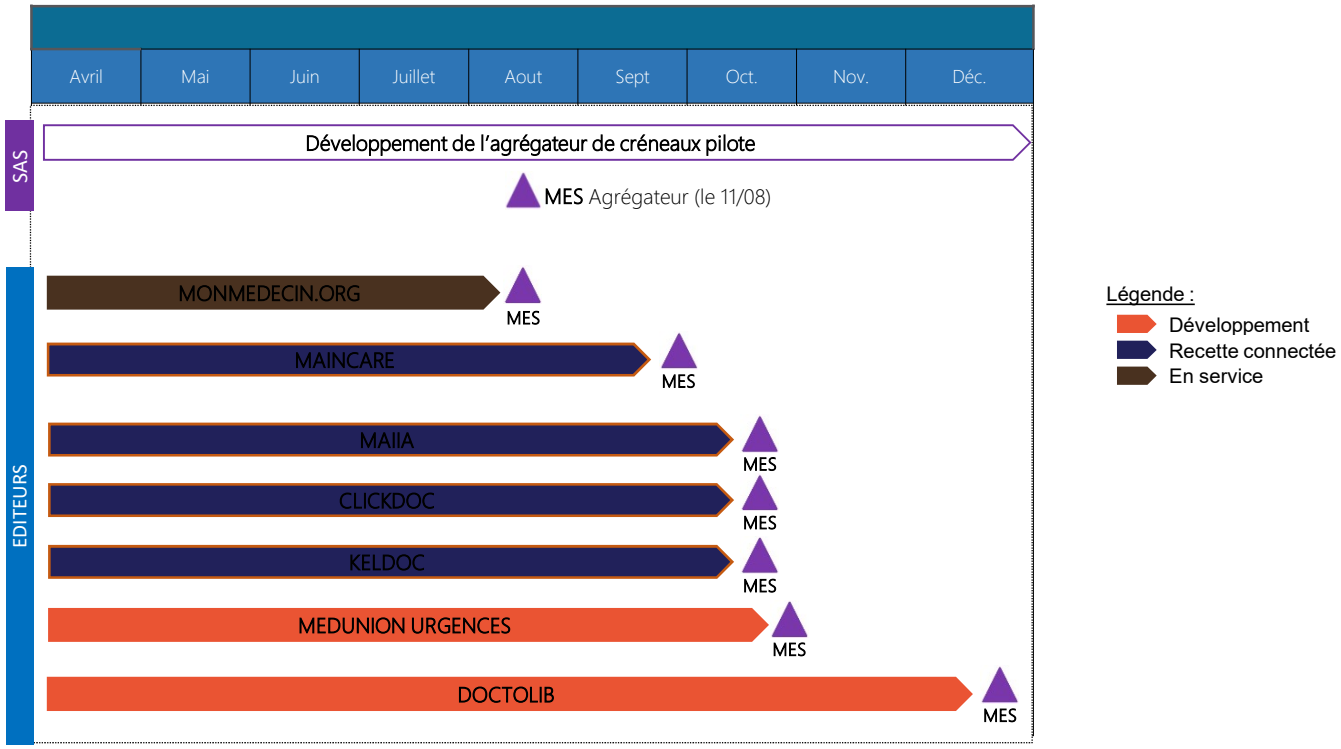
- **Une communication régulière, concrète et interactive** en cours de définition au niveau national

- **Un accompagnement du changement** auprès des différentes populations impactées par le déploiement et l'utilisation de la plateforme digitale SAS (effecteurs de soins, régulateurs, référents territoriaux, administrateurs de comptes, éditeurs de solutions)

© 2021 – Service d'accès aux soins (SAS)

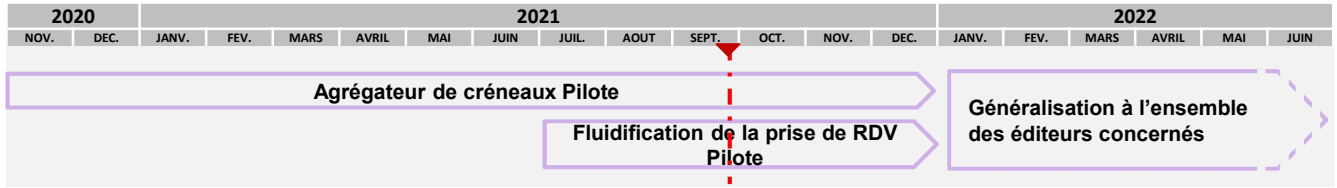
MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Agrégation de créneaux Pilote – Planning des mises en service



© 2021 – Service d'accès aux soins (SAS)

Stream 1 - Planning de principe



PROCHAINES ÉTAPES

- Interfaçage avec les éditeurs Pilotes
- Conception technique de la partie fluidification de la prise de RDV
- Mise en usage de l'agrégateur et retour d'expérience
- Partage des éléments en vue de la généralisation lors du prochain comité éditeurs (décembre)

© 2021 – Service d'accès aux soins (SAS)

Ordre du jour

1. Suivi des pilotes
2. Mise en œuvre de l'avenant 9
3. Déploiement du RETEX
4. Plateforme digitale
5. Organisation du Séminaire SAS

Cadre général et déroulé prévisionnel du séminaire SAS/propositions

Objectif
- Organiser un temps d'échange entre les sites pilotes
- Récolter des éléments de réflexion en vue de la généralisation

Date
- Novembre?

Format
- Distanciel

Durée
- 14h – 17h30

Public
- Pilotes
- ARS

SÉMINAIRE EN DISTANCIEL | 14H – 17H30

Ice breaker numérique | 14h – 14h10

Ouverture	**Ouverture**	
Séquence 1	**<u>Retours d'expérience</u>** **Intervention de 3 binômes de pilote sur des thématiques ciblées en plénière avec Q/R**	*[14h30 – 15h45]* : 75 minutes, soit : • 15 minutes par binôme • 10 minutes de Q/R

Passage d'un format plénière à un format salon virtuel – 5 minutes

Séquence 2	**<u>5 tables ronde en sous-groupes</u>** **(dans des salons virtuels) sur des thématiques clés donnant lieu à une restitution en plénière** *Le nombre de table ronde pourra être ajusté en fonction du nombre de participants*	*[15h50 – 17h15]* : 85 minutes soit : • 60 minutes de travail par table • 5 minutes de restitution par table
Clôture	**Clôture du séminaire par la direction générale / sous-direction**	*[17h15 – 17h30]* : 15 minutes

Thématiques traitées lors des séquences 1 & 2/propositions

Séquence 1 – témoignages et confrontation de points de vue

Organisation interne au SAS

- Mise en place d'un système de régulation performant associant professionnels libéraux et hospitaliers :
  - Comment avez-vous procédé au sein de votre territoire pour définir et mettre en place la régulation (définition des rôles et des profils, formalisation du processus et association des acteurs libéraux et hospitaliers) ? Selon vous, cette organisation vous permet-elle d'améliorer la prise en charge du patient, notamment en réduisant son temps d'attente et en facilitant son orientation ?

Organisation territoriale

- Mise en place d'un système d'effection au sein de territoires aux offres de soins variées :
  - Comment avez-vous procédé au sein de votre département pour définir et mettre en place l'effection ? Ce choix d'organisation pour la prise en charge de soins non programmés a-t-il été facilité par une organisation déjà existante sur le territoire ? Après quelques mois de phase pilote, quels sont selon vous les apports de cette organisation ?

Outils techniques

- Mise en place des outils techniques liés au SAS et utilisation progressive par les médecins régulateurs et effecteurs :
  - Quel est votre retour d'expérience sur l'utilisation des outils techniques liés au SAS (plateforme, outil de régulation, plateforme téléphonique, etc.) ? Comment avez-vous été accompagné dans l'appropriation des outils et quels sont les impacts de son utilisation sur votre exercice professionnel traditionnel ?

Séquence 2 – tables rondes

Chaque table ronde sera centrée sur l'une des thématiques suivantes :

- Organisation territoriale (entre SAS et SDIS, entre SAS et PDSA, etc.) : *Quels sont selon vous les facteurs ayant facilité l'articulation du SAS avec les offres de soins existantes sur le territoire ?*
- Organisation interne du SAS (parcours patient et processus associé, etc.) : *Quels sont selon vous les facteurs ayant permis le déploiement d'un parcours patient fluide et lisible ou bien le déploiement de parcours patients spécifiques ?*
- Gouvernance et statuts juridiques (dont indicateurs de pilotage, etc.) : *Quels sont selon vous les facteurs ayant facilité la mise en place juridique du SAS sous sa forme actuelle ?*
- Outils techniques (régulation médicale téléphonique, recensement des créneaux, etc.) : *Quels sont selon vous les facteurs ayant facilité l'appropriation de la plateforme par les régulateurs & effecteurs ?*
- Communication et conduite au changement : *Quels sont selon vous les facteurs ayant permis de mobiliser les professionnels de santé, notamment les effecteurs et de les faire adhérer au SAS ?*

Il sera également demandé aux pilotes de réfléchir aux questions en amont du séminaire.

Les débats dans chaque table ronde seront guidés par 2 questions communes :

- Identifiez-vous des passages obligés et/ou des acteurs incontournables à mobiliser/solliciter ?
- Si un SAS devait se lancer demain, quelles sont les premières actions à mettre en place que vous lui conseilleriez sur ce sujet ?

Merci pour votre participation !