

# RAPPORT ANNUEL 2024

*Co-porté par l'APTA 78 et le Centre Hospitalier de Versailles, le SAS 78 est un dispositif d'accès aux soins assurant :*

- La régulation médicale des appels au 15, pour des demandes d'aide médicale urgente et de soins non programmés formulées entre 8h et 20h du lundi au vendredi et le samedi matin. Le dispositif s'appuie sur le SAMU 78 et l'Association de Régulation de la Permanence des Soins (ARPDS 78).*
- Le développement de filières de prise en charge des soins non programmés en impliquant les professionnels libéraux du territoire, notamment en Médecine Générale, Santé Mentale et Imagerie.*

**Plongez dans le bilan 2024 du SAS 78 !**

**Retrouvez les indicateurs clés ainsi que les retours issus de notre enquête de satisfaction auprès des médecins effecteurs pour une rétrospective enthousiasmante.**





Service d'Accès  
aux Soins  
des Yvelines

# Notre équipe



**Anne-Claire Boucher**  
Directrice



**Chalma Bensekoun**  
Chargée de missions



**Céline Droyaux**  
Chargée de missions



**Hajar Khaldoune**  
Opératrice de soins  
non programmés



**Johann Grosse**  
Opérateur de soins  
non programmés



**Chantal Ferreira**  
Opératrice de soins  
non programmés



**Nathalie Léna**  
Assistante administrative



**Fiorella De Lucia**  
Opératrice de soins  
non programmés



**Nadège Hingue**  
Opératrice de soins  
non programmés



**Gwendoline Thirel**  
Opératrice de soins  
non programmés



**Emeline Poirier**  
Opératrice de soins  
non programmés

# AVANT-PROPOS

## LE MOT DES ADMINISTRATEURS



**Dr Frédéric PRUDHOMME**



**Pascal BELLON**



*En ce début d'année 2025, nous partageons le bilan d'activité du Service d'Accès aux Soins (SAS) des Yvelines à tous nos partenaires, professionnels de santé, élus et acteurs du médico-social. Grâce à la mobilisation d'une grande partie des médecins de ville du département, le SAS des Yvelines a su encore cette année, amplifier son action au profit de la population du territoire. Nous les remercions sincèrement. Grâce à eux, le SAS des Yvelines a permis à 13 489 patients en besoin de soins non programmés de bénéficier d'une consultation de proximité.*

*Nous avons également une pensée toute particulière pour l'ensemble des équipes de régulation des appels au 15, ARPDS- SAMU- SAS, qui a fait face à un niveau d'activité inégalé jusqu'alors et qui s'est employé quotidiennement à fournir une réponse de qualité malgré tout.*

*A l'écoute des enjeux de santé du territoire, le SAS des Yvelines poursuivra en 2025 le développement de réponses de soins non programmés adaptées, en lien avec les acteurs volontaires et malgré un contexte économique difficile. Le SAS Santé Mentale s'inscrit pleinement dans cette démarche de collaboration ville-hôpital au service des Yvelines. Avec vous, nous continuerons d'unir nos forces pour l'amélioration de l'accès aux soins en proximité.*

*Bonne lecture !*



13 489

C'EST LE NOMBRE TOTAL DE PATIENTS ORIENTÉS VERS  
UNE CONSULTATION DE MÉDECINE GÉNÉRALE APRÈS  
APPEL AU 15 EN 2024.

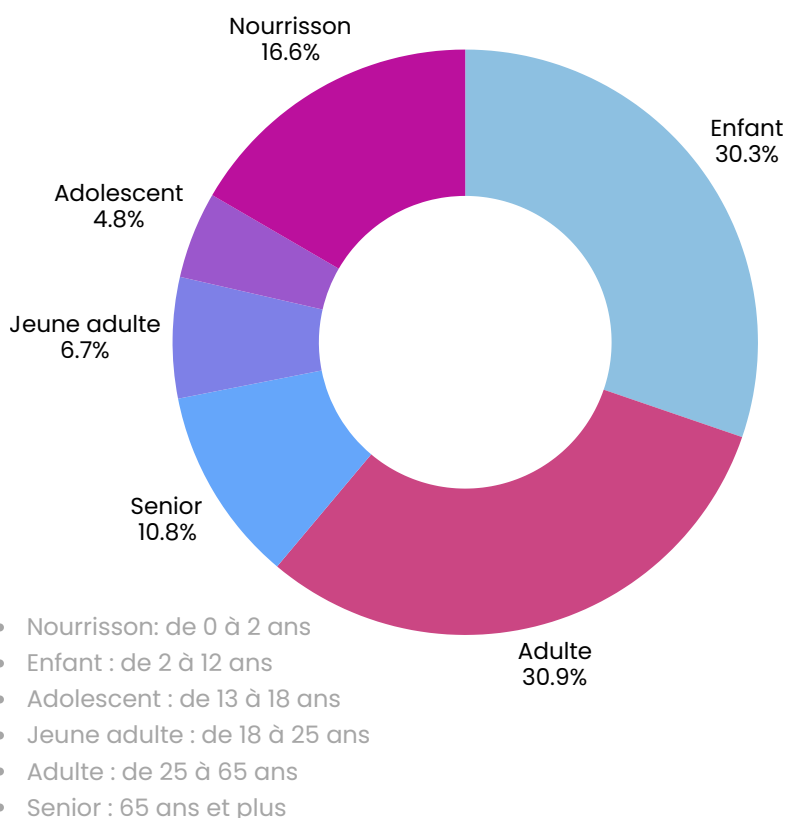


A.H -  
ASSISTANT DE  
RÉGULATION MÉDICALE

“En tant qu’assistant de régulation médicale des appels au 15, je gère des appels d’urgence nécessitant une intervention rapide mais également des demandes de soins non programmés. Bien que la charge d’activité liée au développement du SAS augmente, il est évident que l’accès aux soins doit être facilité pour tous. Malgré les défis à relever, je me réjouis que ce service aide de nombreux patients à consulter un médecin.”

## Typologie des patients

NB: Patients adressés par le SAS 78 sur l'année 2024



Les adultes (**30,9%**) et les enfants (**30,3%**) représentent la majorité des patients pris en charge en consultation non programmée de médecine générale. Les nourrissons (**16,6%**) occupent également une place importante, traduisant un besoin élevé en soins pour cette tranche d’âge. Les seniors (**10,8%**) bénéficient d’une prise en charge notable, tandis que les jeunes adultes (**6,7%**) et les adolescents (**4,8%**) sont moins représentés mais restent une part significative des orientations.

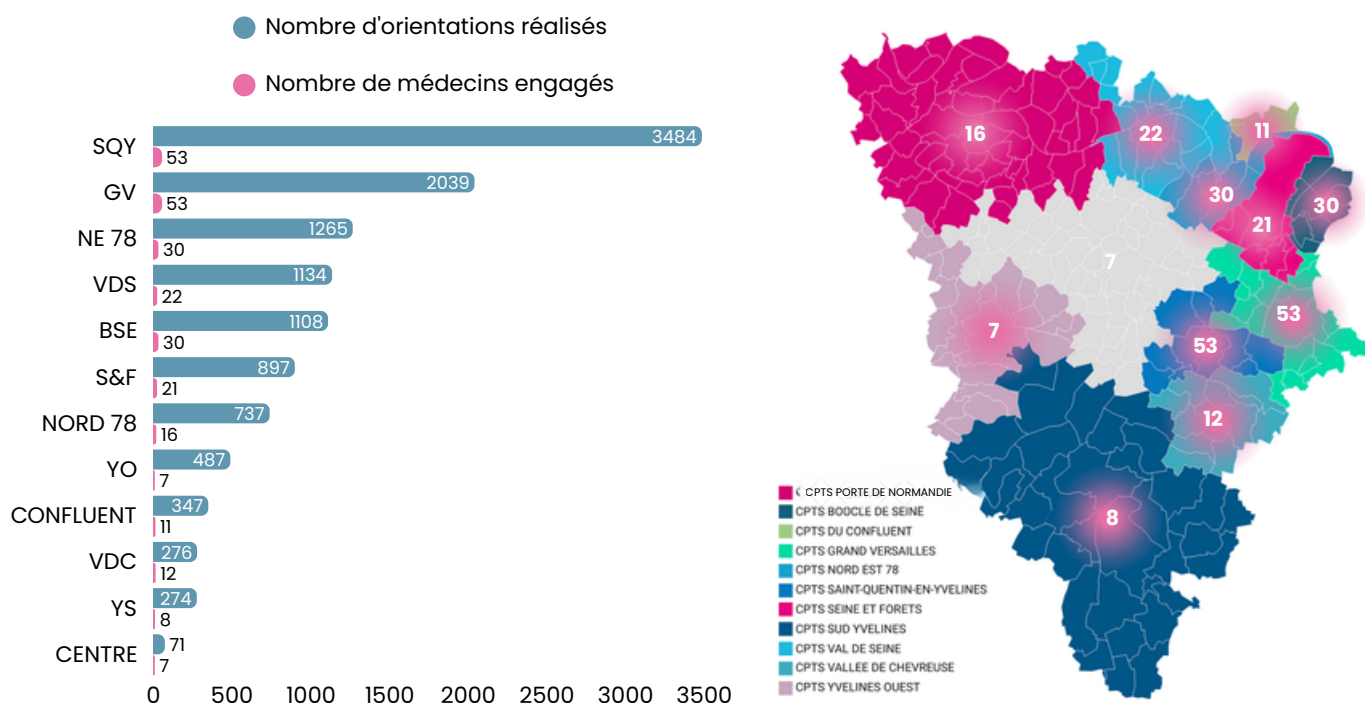


## C'EST LE TERRITOIRE COUVERT PAR LE SAS 78 DANS LES YVELINES

En 2024, le SAS 78 bénéficie d'une couverture totale du territoire, assurée par des médecins effecteurs répartis sur l'ensemble des Yvelines.

Toutefois, pour répondre plus efficacement aux besoins de la population et garantir un accès optimal aux soins non programmés, notamment aux périodes hivernales, **le renforcement du nombre de médecins engagés reste une priorité.**

### Répartition géographique des médecins participants au SAS 78



Le nombre total d'adressages représente environ **59%** du nombre total de demandes enregistrées, soit **22 795** demandes au cours de l'année.

La raison pour laquelle nous ne parvenons pas à répondre à l'ensemble des demandes est **multifactorielle**.

- Environ **14%** des demandes non orientées concernent des patients refusant le rendez-vous, soit parce qu'ils constatent une amélioration de leur état, soit parce qu'ils trouvent une autre solution, ou encore parce que le créneau proposé ne leur convient pas.
- L'**offre** de soins non programmés reste **insuffisante, particulièrement en fin de journée**, pour répondre à la demande croissante.
- Lorsque plus aucun créneau n'est disponible dans la journée, la possibilité de proposer un rendez-vous au patient le lendemain reste encore sous-exploitée.

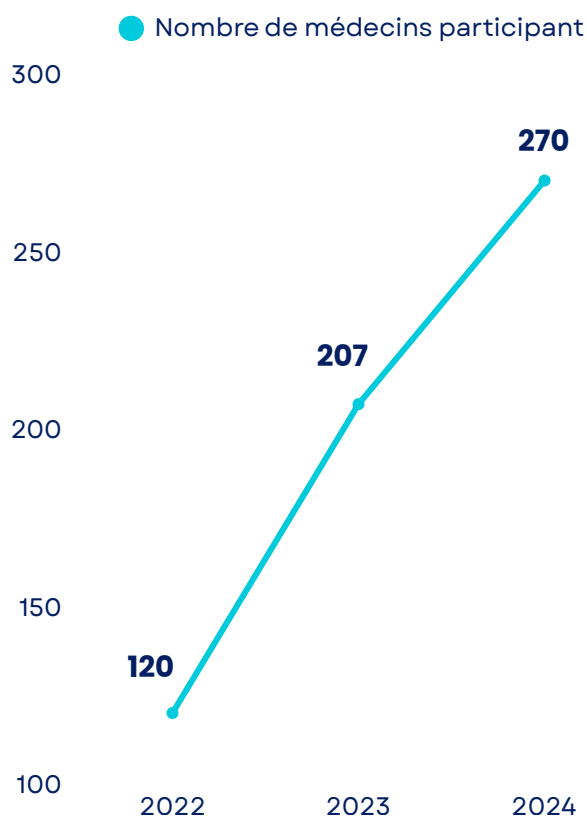


# C'EST LE NOMBRE DE MÉDECINS ENGAGÉS DANS LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS RÉORIENTÉS VERS UNE CONSULTATION DE VILLE

## Une forte dynamique d'adhésion

Depuis 2022, le nombre de médecins de ville engagés dans le SAS 78 a plus que doublé. Leur mobilisation est croissante dans le renforcement de l'accès aux soins non programmés.

Aujourd'hui, le SAS 78 compte **270** effecteurs.



## L'avis\* des médecins engagés



### Une adhésion facilitée

**82%** ont jugé l'inscription au dispositif simple, confirmant ainsi l'accessibilité du SAS 78 pour les médecins effecteurs.

### La pertinence des motifs d'orientation

**86%** des répondants considèrent que les motifs d'adressages de patients sont pertinents. Toutefois, une partie des répondants estime que certains motifs ne relèvent pas de consultations de soins non programmés, soulignant la nécessité d'un ajustement pour optimiser davantage l'orientation des patients.

### Un dispositif plébiscité par les médecins

**74%** recommanderaient à leurs confrères et consœurs d'adhérer au SAS 78, témoignant de l'intérêt et de la satisfaction des effecteurs vis-à-vis du dispositif.

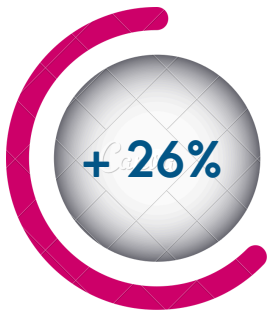
*\*Selon une enquête menée du 15 au 31 Janvier 2025, sur un panel de 80 répondants*



**L.DB  
MÉDECIN  
EFFECTEUR**

“En tant que pivot des soins de premier recours, les médecins généralistes constituent la principale porte d'entrée dans le système de soins. Les appelants du 15 doivent pouvoir être orientés vers les médecins généralistes de proximité à la demande des médecins régulateurs. Je suis satisfait de pouvoir les aider en mettant quelques créneaux à disposition par semaine au profit des enfants et des adultes dont le médecin traitant est indisponible ou lorsqu'ils n'en ont pas.”



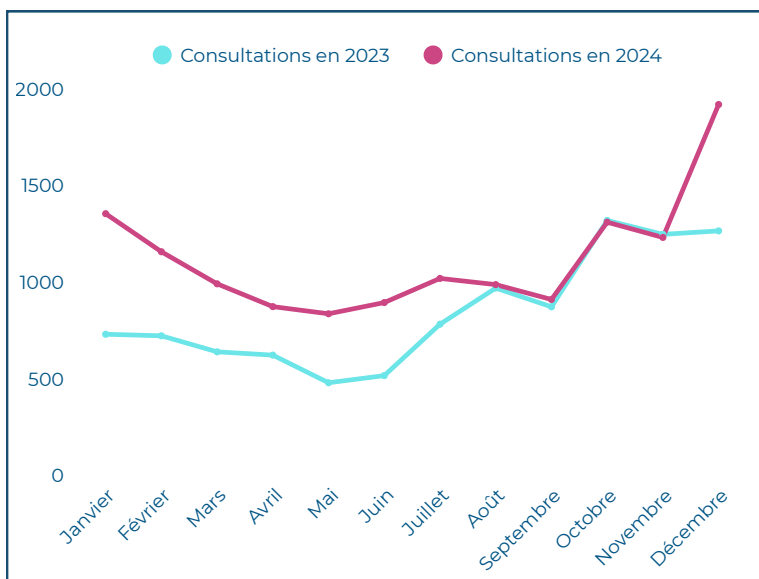
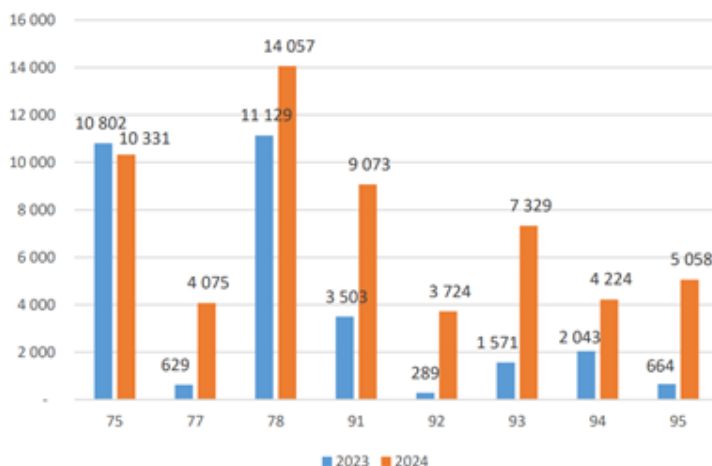


## C'EST LA PROGRESSION DU NOMBRE D'ORIENTATIONS SAS 78 EN 2024 PAR RAPPORT À 2023

En 2024, le SAS des Yvelines a connu une hausse de plus 26% des orientations vers les médecins de ville engagés par rapport à l'année 2023, témoignant d'une montée en puissance du dispositif. Le SAS 78 conforte sa place de premier SAS d'Île de France en nombre d'orientations

### Détail des orientations SAS par département

Nombre d'orientations SAS par département en 2023 et en 2024



Graphique illustrant les adressages réalisés en 2023 et 2024

**Le mois de janvier, a connu une hausse significative (+85% par rapport à 2023).** Les volumes d'adressages ont été globalement plus élevés tout au long de l'année.

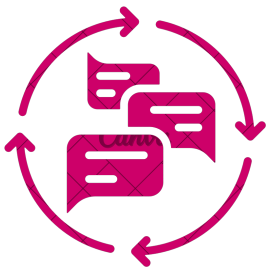
Si une diminution périodique de l'activité est toujours visible au printemps, il reste moins marqué qu'en 2023, traduisant une mobilisation importante des effecteurs. En fin d'année, l'activité atteint un nouveau record, avec **1 920** adressages en décembre 2024 (**+52%** vs 2023).

Cette évolution confirme un maintien de l'intérêt des effecteurs pour le SAS 78 et marque une amélioration de l'accès aux soins non programmés sur le département.

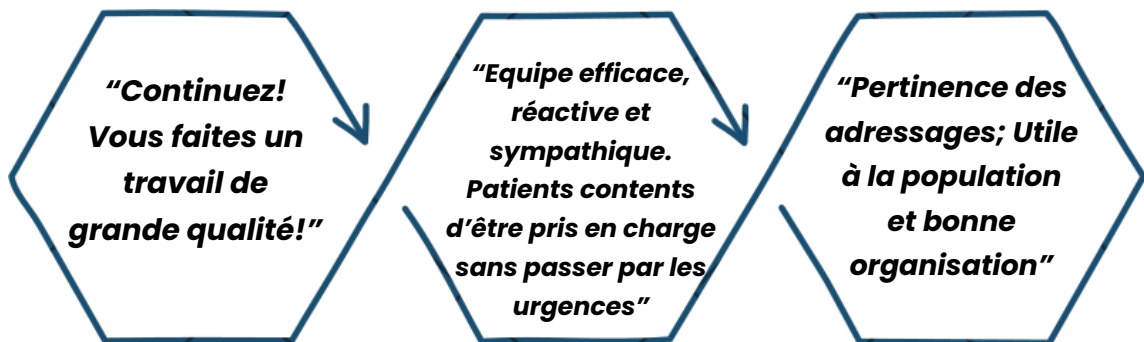


E.P  
OSNP

*"En tant qu'OSNP, je trouve que la relation avec les patients orientés vers des consultations en ville est agréable, tout comme le service. L'offre de soins s'est largement enrichie, et j'apprécie mon poste pour la diversité et l'intérêt des missions qui me sont confiées."*



## RETOUR D'EXPERIENCE: LE SAS 78 À TRAVERS LE TÉMOIGNAGE DES MÉDECINS ENGAGÉS



### Nous prenons en compte vos avis !

#### CRÉNEAUX VACANTS & ABSENCES PATIENTS

L'occupation des créneaux dépend de la demande existante. Si vous constatez que vos créneaux ne sont pas pris, nous vous recommandons de contacter les OSNP afin de vérifier qu'ils sont bien visibles du SAS.

Concernant les absences, les OSNP sensibilisent les patients à l'importance d'honorer ces rendez-vous d'urgence.

Nous invitons également les médecins à nous **signaler tout "lapin" afin d'adapter nos actions.**

#### ELARGISSEMENT DE L'OFFRE DE SOINS

Nous nous engageons à adapter et développer notre dispositif en mettant en place de nouveaux parcours répondant aux besoins identifiés sur le territoire en matière d'accès aux soins. Ainsi, des parcours spécifiques voient et verront le jour, tels que le **SAS Santé Mentale**, le **SAS Imagerie**, **Gynécologie**, **Ophtalmologie** ou encore **Dentaire**. Nous continuerons à œuvrer pour proposer des solutions adaptées aux attentes du terrain.

#### OPÉRABILITÉ DES LOGICIELS METIERS

Des travaux sont menés au niveau national, sous l'égide de l'Agence du Numérique en Santé (ANS), pour étendre et améliorer la plateforme nationale du SAS. Ces évolutions visent à renforcer l'opérabilité avec les logiciels métiers afin de faciliter l'intégration et l'usage du dispositif par les professionnels de santé.





# NOS RÉALISATIONS 2024 : L'INTÉGRATION DE NOUVEAUX PARCOURS

## Le développement du SAS Santé Mentale en 2024

L'année 2024 a marqué la construction et le développement du **SAS Santé Mentale**, un dispositif visant à répondre aux besoins des patients en souffrance psychiatrique ne nécessitant ni hospitalisation ni passage aux urgences.

Ce dispositif propose une **évaluation approfondie et une orientation** adaptée grâce à une régulation assurée par un infirmier en santé mentale. Il permet d'apporter une réponse téléphonique spécialisée, intégrant des solutions de prise en charge psychiatriques, psychologiques, paramédicales et médico-sociales.

Selon les besoins du patient, une consultation auprès de professionnels libéraux volontaires, de dispositifs ou d'institutions sur le territoire Yvelinois peut être organisée sous **24 à 72 heures**, offrant ainsi une réponse plus ajustée.

### SPPAD : Sécurisation du Parcours de la Personne Âgée à domicile

L'**APTA 78** et le **Centre Hospitalier de Versailles** en partenariat avec le **Conseil Départemental** et la **Délégation Départementale de l'ARS**, déploie le parcours **SPPAD**, avec la participation active du **SAS 78**. Ce dispositif expérimental vise à sécuriser le maintien à domicile des personnes âgées, en prévenant les ruptures de parcours et améliorant la coordination entre ville et hôpital.

En 2024, 15 patients âgés ayant appelé le 15 ont pu bénéficier de l'accompagnement d'un infirmier référent de parcours. Une évaluation approfondie des besoins est réalisée le jour même et déclenche la mise en place des aides nécessaires dans les jours qui suivent.

### SDAP: Service Départemental d'Accompagnement à la Parentalité

Le SAS 78 relaye vers le **SDAP** pour répondre aux besoins de conseil des parents inquiets pour leur enfant, âgé de plus de **3 mois à 6 ans**.

Ce service, assuré par le Conseil Départemental, offre un **accompagnement parental** lorsque cela est nécessaire, par le biais d'un conseil infirmier de prévention, et non d'une consultation médicale d'urgence.

Depuis Juillet 2024, trois familles ayant appelé le 15 ont bénéficié de ce service



R.G.  
MEDECIN  
REGULATEUR

“L'activité en tant que médecin régulateur m'a permis d'avoir le sentiment de rester utile au sein d'un service public (...) Dans notre pays le système de santé est en difficulté il me semble que le travail que nous exerçons avec l'aide de nos confrères qui participent au SAS, s'il n'est pas une réponse aux problèmes structurels, devient chaque jour plus important et se développe dans les bonnes directions, notamment vers les personnes âgées et celles souffrant de troubles psychiatriques.”



## NOS OBJECTIFS 2025 : LE RENFORCEMENT DE NOTRE ACTION

### Poursuivre le déploiement du SAS Santé Mentale

- A terme, le lancement du parcours SAS Santé Mentale le 3 mars 2025.
- Ce dispositif sera ouvert de 9H à 22H 7/7
- Les médecins effecteurs participant au SAS sont les bienvenus pour participer à cette expérimentation.

### Déployer le SAS Spécialités

Le déploiement des SAS spécialités en 2025 vise à améliorer l'accès aux Soins Non Programmés en médecine spécialisée (imagerie, gynécologie, ophtalmologie, dentaire). Ce dispositif facilitera l'orientation des patients vers les structures adaptées tout en soutenant les médecins généralistes de ville engagés dans le SAS 78.

Dans le cadre de ce développement, le **SAS Imagerie** est en phase d'expérimentation, avec la participation de **huit centres d'imagerie** à ce jour.

### Réorientations des Services d'Accueil d'Urgences Adultes

Fort de la pérennisation réussie de la réorientation des urgences pédiatriques, **un processus de réorientation des SAU adultes a été mis en place**. Testé en partenariat entre le SAS 78 et le SAU adultes du Centre Hospitalier de Versailles, ce dispositif consiste à évaluer le patient et le réorienter, selon des critères précis, vers des consultations extérieures en cabinet de médecine générale.

En 2025, l'objectif est de déployer davantage ce système de réorientation pour les adultes, afin de **répondre de manière graduée aux besoins** de prise en charge et d'optimiser l'accès aux soins.

### Améliorer notre taux de participation des médecins de ville

Nous visons une augmentation significative du pool de médecins engagés dans le dispositif SAS 78. **Plus de médecins engagés = moins d'effort pour chacun** : cette stratégie permettra de renforcer notre solution et d'optimiser la prise en charge des patients.



UNE COLLABORATION  
VILLE-HÔPITAL AU  
SERVICE DE LA  
POPULATION



Scannez  
pour connaître  
notre actualité

