

Un tsunami d'appels

Avec la crise sanitaire du Covid-19, le nombre d'appels au Samu-Centre 15 a été démultiplié en quelques jours. La gestion graduée et proportionnée de flux d'appels inédits a nécessité la mise en œuvre de stratégies d'anticipation pour organiser dans les meilleures conditions la montée en puissance technique et la mobilisation des personnels. Regards croisés de ces voix anonymes qui constituent un maillon essentiel de la chaîne du secours et des soins d'urgence.

SÉBASTIEN STORCK, ASSISTANT DE RÉGULATION MÉDICALE SUPERVISEUR À MULHOUSE

“L'activité du CRRA 68 (Centre de réception et de régulation des appels) monte en flèche dès l'annonce par les autorités d'un cluster à Mulhouse, suite à la tenue d'une manifestation religieuse de plus de 2 500 personnes.

Au plus fort de la crise, 24 postes de travail sont occupés, contre 7 en mode nominal. L'impact des appels liés au Covid est énorme, en valeur absolue et en pourcentage. Une réaction immédiate a été la mise en place d'un serveur vocal interactif orientant les appels typés Covid vers une salle de crise. Les appels sont traités de façon à ne prendre que les informations nécessaires à leur rappel différé par des médecins Covid. En cas de signe de gravité, les appels sont routés de suite vers la salle non-Covid et traités

par un médecin régulateur urgentiste. L'infrastructure technique étant rapidement saturée, le nombre de lignes est doublé.

Un ARM est dédié à la coordination des transferts (plus de 300 à partir du 68 sur cinq semaines).

L'organisation, rapidement mise en place, a été partagée et appliquée par

“L'activité monte en flèche dès l'annonce par les autorités d'un cluster à Mulhouse”

tous, permettant d'absorber la charge de travail dans des conditions dégradées, mais efficaces.

Des ARM en position de retraite/démission ont spontanément renforcé l'équipe. Tout le personnel a effectué de nombreuses heures supplémentaires, là encore de manière spontanée, alors que le service est en grève

depuis maintenant 12 mois.

Certains personnels ont été infectés. Les mesures barrières étant difficiles à respecter en permanence, aucun cas grave n'est à déplorer.

L'ensemble de l'établissement a œuvré à cette réussite, notamment la cuisine qui a nourri l'ensemble des équipes pendant plus de deux mois.

A Mulhouse, comme ailleurs dans le Haut-Rhin, le service public a montré son plus beau visage. »

JÉRÔME VIENNET, ASSISTANT DE RÉGULATION MÉDICALE SUPERVISEUR AU CRRA15 DE BESANÇON

“Notre régulation est la seule à gérer quatre départements (Haute-Saône, Territoire de Belfort, Jura et Doubs). Face à cette crise, nous sommes passés, par anticipation de l'ensemble des services, de deux à quatre salles de régulation, en ajoutant une salle spécifique à la gestion de la situation sanitaire exceptionnelle (ouverte de 8h à 20h), joignable via un serveur vocal interactif, mis en place sur le 15. Une salle est dédiée aux transports intra-hospitaliers, nationaux, internationaux, joignable par un numéro dédié dès le 7 mars. L'ensemble augmentant notre capacité de 22 à 50 postes de travail. Pour armer en personnel ces salles supplémentaires, nous avons fait appel aux bénévoles de la Croix-Rouge française du Doubs et du Jura, de l'Association départementale de protection civile du Doubs, d'externes (formés à l'utilisation des logiciels de régulation et du protocole spécifique de détection de détresse respiratoire), et des internes, sous la responsabilité

COORDINATEUR

“Une crise plus intense et plus longue”

“ARM depuis une vingtaine d'années, je vis cette crise depuis Rennes. Ce n'est pas la première, mais elle s'avère plus intense et plus longue que les précédentes. Avec l'UNARM, nous nous attachons, en cette période, à partager alertes et informations avec les services exposés. Cette première synthèse de retours d'expérience sera l'occasion de mettre en lumière les compétences et les capacités d'adaptation reconnues de notre profession, en permanence sous tension.”



Nicolas Tondellier,
assistant de régulation
médicale au
SAMU 35

© UNARM



Salle de crise Besançon

“J’espère que tout cela ne sera pas oublié une fois la crise passée !”

d’un médecin régulateur urgentiste pour la régulation médicale. Nous avons évolué par palier pour atteindre la gestion de près de 808 appels par jour, durant trois semaines, puis environ 500 appels par jour, suivi d’une diminution progressive. Quant à l’activité hors Covid-19, elle reste importante avec environ 1 300 appels par jour.

Depuis l’ouverture de la salle Covid-19, le 16 avril, nous enregistrons : 17 279 dossiers de régulation médicale, 2 483 transports et 89 transports intra-hospitaliers dont 37 ont été réalisés durant une opération de transfert de patients de réanimation vers le sud de la France, la Suisse et l’Allemagne, afin d’éviter la saturation des capacités en lits de réanimation en Franche-Comté.

Cette crise sanitaire a montré la capacité de mobilisation exceptionnelle de tous les professionnels, la solidarité au sein de l’établissement, comme entre les établissements, ainsi que l’engagement des bénévoles des associations agréées de sécurité civile. Elle a également permis de mettre en avant notre savoir-faire, notre expertise, notre engagement et j’espère que tout cela ne sera pas oublié une fois la crise passée ! »

**SOPHIE GIROUD
ET LAUREN DEJAEGHERE,
ASSISTANTES DE
RÉGULATION MÉDICALE
RÉFÉRENTES EN SITUATION
SANITAIRE EXCEPTIONNELLE
À BAYONNE (SAMU 64A)**

“L’absence de cluster sur notre territoire nous a permis de nous organiser. Le 16 mars, jour du pic d’activité (nombre d’appels multiplié par quatre), la cellule Covid est activée avec un ARM dédié, un médecin de régulation urgentiste et deux médecins généralistes de la permanence des soins. Les ARM et médecins s’adaptent

La doctrine du tamis

Au commencement il y a ces très nombreux appels qui impactent les SAMU, déjà très sollicités, pour des renseignements, des demandes de réassurance sur des craintes suite aux événements de Wuhan (Chine).

Dès les premiers cas en Italie puis en France, la doctrine d’emploi des SAMU, en amont du dispositif, se fait limpide : préserver de la contamination les urgences et les services de l’hôpital pour lui permettre de s’organiser. Les patients ne devront pas se rendre aux urgences ou chez leur médecin, ils devront faire le 15 ! C’est ainsi que les équipes ARM partout en France, vont absorber les coups de boutoir, de flots d’appels inédits, afin d’appliquer la technique du tamis... pour ne pas passer à côté des détresses vitales « noyées dans la masse des appels ».

Chiffres clés

2300

assistants de régulation médicale en France

35 millions

d’appels reçus en un an hors Covid-19

12 500

appels entrants sur 24h à la mi-mars et

4 salles de régulation activées au SAMU 75

Plus de 14 000

appels entrants sur 24 heures au SAMU 78

+ 400 %

d’activité au SAMU 93

125 étudiants

en médecine mobilisés en cellule de crise

800 appels

par jour sur deux semaines en cellule de crise à Besançon où **50 postes de travail** sont déployés.

rapidement à de nouveaux protocoles. Tout appel au SAMU bénéficie d’une vigilance accrue de l’ARM qui doit le rattacher à un risque Covid ou non.

La cellule Covid travaille en collaboration avec les infectiologues hospitaliers. L’hôpital met en place une nouvelle organisation avec des services Covid. Des filières sont organisées et la cellule Covid-SAMU active différents réseaux Covid : gynécologie, pédiatrie, psychiatrie et gériatrie.

Un équipier de la Croix-Rouge française, en régulation, est chargé de décrocher rapidement et de répartir les appels aux ARM entre le « tout-venant » et le Covid, évitant ainsi qu’un appel urgent ne soit pas décroché. Les ambulances privées, stationnées au SAMU, assurent une garde pour les



© CH Layné

Salle de régulation Mont-de-Marsan, avec le soutien des aviateurs.

**FRÉDÉRIC LINVAL,
KAHINA MAKHLOUF,
PHILIPPE MORLAIN
ET FABIEN MIGNOT,
ASSISTANTS DE RÉGULATION
MÉDICALE AU SAMU 93**

“Après quelques sursauts, l’activité au SAMU 93 « décolle » les 22 et 23 février suite à la déclaration du risque de contamination lié au séjour dans trois régions d’Italie.

La surveillance du tableau de bord quotidien repose sur le suivi de l’activité en comparaison aux cinq dernières années. Nous avons pu démontrer qu’un dépassement de plus de 20 % de cet indicateur sur plus de deux jours signait un événement sanitaire. Ce seuil d’alerte est franchi le 25 février. A partir de cette date, l’activité de régulation ne cesse de croître par paliers. Nous nous adaptons tant d’un point de vue humain, que logistique. Notre salle de régulation de 26 postes est complétée par quatre postes en cellule de crise le 19 février. Une seconde salle de régulation ouvre en salle de réunion. Les 10 postes sont opérationnels le 14 mars. Enfin, une troisième salle de régulation de 20 postes est activée le 30 mars. Au maximum, 62 postes sont actifs simultanément. Les canaux téléphoniques sont ainsi multipliés par trois. Les effectifs opérationnels ont augmenté progressivement pour finalement être doublés. A partir du 13

transports à risque.

Médecins de ville et mairies ouvrent des centres médicaux avancés pour patients suspectés de Covid.

Un accord entre les différents établissements permet d’orienter des patients non suspects vers les urgences de trois structures privées.

Le 8 avril, l’hôpital intègre l’application Covidom pour centraliser le suivi à domicile des cas suspects et/ou positifs. Les médecins en charge du rappel des patients sont positionnés en cellule de crise, sous coordination du régulateur dédié.

Spécificités du service :

- Suspension des accords entre la France et l’Espagne pour les transferts transfrontaliers.

- Le SAMU de coordination médicale maritime de la façade atlantique a géré un cas suspect sur un navire de pêche

“*L’absence de cluster sur notre territoire, nous a permis de nous organiser.*”

(30 marins), accueilli à Saint-Nazaire, en collaboration avec le SAMU 44.

- La fermeture de l’aéroport rend complexe l’organisation des missions de l’HéliSmur Sud Aquitain.

Le SAMU, interface ville-hôpital, s’est doté d’une plateforme élargie pour répondre à cette crise. Les ARM restent l’élément clef dans l’analyse, la distribution et le suivi des appels. Leur capacité d’adaptation face à cette situation complexe, démontre leur engagement et leur professionnalisme. »

Les +

- ▶ Anticipation des directions
- ▶ Réactivité des encadrements et des services techniques
- ▶ Montée en puissance technique rapide
- ▶ Engagement total des ARM dans la durée
- ▶ Mobilisation rapide des renforts au décroché
- ▶ Intérêt des serveurs vocaux interactifs pour la distribution des appels
- ▶ Coopération entre SAMU

Les -

- ▶ Déficits en personnels ARM avant l’épisode Covid
- ▶ Instabilité de certaines infrastructures téléphoniques et informatiques
- ▶ Formation en urgence d’un grand nombre de personnels par les ARM
- ▶ Conditions de travail fortement dégradées
- ▶ Risques psychosociaux accrus dont les impacts restent à étudier



© UNARM

Les assistants de régulation médicale du 93

“Un dépassement de plus de 20 % de cet indicateur sur plus de deux jours signe un événement sanitaire.”

mars, l'équipe a reçu le renfort de 125 étudiants en médecine (pour appels Covid identifiés « non grave »). A partir du 30 mars, l'équipe a reçu le renfort de 50 médecins de l'hôpital (pour appels Covid « sans détresse »). Ces nouveaux opérateurs sont formés et encadrés par les ARM et les médecins du service. Trois postes d'ARM « tuteurs de crise » ont été créés pour accompagner les étudiants. L'activité de régulation a culminé fin mars à plus de 400 % de notre activité habituelle avec 7 435 appels le 23 mars et 2 394 dossiers de régulation médicale le 27 mars.

Le nombre de transports (non médicalisés) vers l'hôpital a augmenté, seuil d'alerte atteint le 17 mars. En régulation, les « dispatchers » des associations agréées de sécurité civile assurent la coordination des moyens de transports mobilisés en renfort. Les difficultés d'accès aux places de réanimation nécessitent l'affectation d'un ARM/étudiant à cette seule fonction. A partir du 28 mars, l'activité a progressivement diminué permettant une « réduction de la voilure » et un retour à un niveau d'activité dans la limite de notre seuil de 20 % après le 23 avril. »

DELPHINE BRIARD,
ASSISTANTE DE RÉGULATION MÉDICALE AU SAMU DE PARIS, ENGAGÉE COMME ARM DE L'AVANT SUR L'OPÉRATION CHARDON

“Mon rôle était d'assurer les transmissions en installant un Poste de commandement avancé dans la voiture bar du TGV, avec dispositif d'émetteurs / récepteurs portatifs et main courante. Nous avons également assuré conjointement avec le

Dr Lamhaut, médecin responsable de l'organisation du transfert, la coordination des embarquements / débarquements de patients, en lien avec les équipes médicales, les ambulances de secours et de soins d'urgence et les secouristes des associations agréées de sécurité civile engagées.

Je salue le grand professionnalisme de tous les acteurs impliqués ayant permis la réussite de cette opération et la préparation des suivantes. Je remercie mon encadrement de m'avoir confié cette mission. » ■



Centre de coordination (en voiture "bar") lors de l'opération "Chardon"