Centre Hospitalier Universitaire Dijon

SAMU 21

« Faire ses premières ARM »

Metz, 5/4/2018

Dr K. BOUDENIA

L’ARM du SAMU

Pléonasme

Plaie ouverte
S’autogérer soi-même
S’avérer vrai
Au jour d’aujourd’hui
Retour en arrière
Prédire à l’avance
seul et unique
Un tri sélectif
Pléonasme
Talonner de près
Hémorragie sanguine
Continuer encore
Danger potentiel
Optimiser au maximum
APPLAUDIR DES DEUX MAINS
marche à pied
Finir complètement

L’ARM du SAMU

Unique
Irremplaçable

Rôles et Fonctions de l’ARM

Rôles ≠ Fonctions

Rôle (propre) de l’ARM

ARM - Opérateur CTA

- ✓ Recueillir :
  - ✓ les informations administratives sur le patient : Identité, âge et sexe, adresse , tel (lien informatique)
  - ✓ les moyens de secours engagés et dans quelle procédure
  - ✓ les conseils téléphoniques donnés
  - ✓ la qualité de la personne au téléphone (patient ou autre)
- ✓ Demander au CTA de quitter l'écoute (mais enregistrement continue !!!)

ARM - Appelant

- **PRESENTER** la structure : « Le SAMU, bonjour »

Appelant 15 via 18	Appelant 15 direct
• **REFORMULER** les informations recueillies par le CTA : ✓ Localisation du patient et N° tel (rappel) ✓ Identité, âge, sexe du patient ✓ motif d'appel • **CONFIRMER** l'envoie éventuel de secours pompiers • Personne ressource	• **RECUEILLIR** les informations sur le patient : ✓ Localisation précise et N° tel ✓ Identité, âge, sexe ✓ motif d'appel ✓ (Demande implicite) ✓ Personne ressource

BUT :
- Montrer que la situation est comprise
- Préparer l'appelant à la communication entre le <u>patient</u> et le Médecin Régulateur :

✓ Avoir le patient au téléphone et lui expliquer qu'on va prendre l'avis du Médecin Régulateur / lui passer le Médecin Régulateur qui va lui poser d'autres questions

Localisation du patient

- Adresse du patient ≠ adresse de l'appelant ?

- Adresse administrative (postale) = réel moyen d'accéder au domicile ?
  - entrave à la circulation habituelle (plot au milieu route…) ou occasionnelle (travaux…)
  - barrière extérieure
  - digicode
  - nom sur sonnette

- Particularités du domicile ?
  - Nombre étage, ascenseur (fonctionnel ?)
  - Escalier en colimaçon, échelle de meunier

SAMU 21 – CHU DIJON

DOSSIER DE REGULATION MEDICALE

DRM n° **2017023807** du **31/01/2017 10:25:14**

Lieu d'intervention :

20d R LOUIS JOUVET
21240 TALANT
Tél : 0380582147

Lieu : Maison-Appartement-Lieu privé
Appelant : FILLE

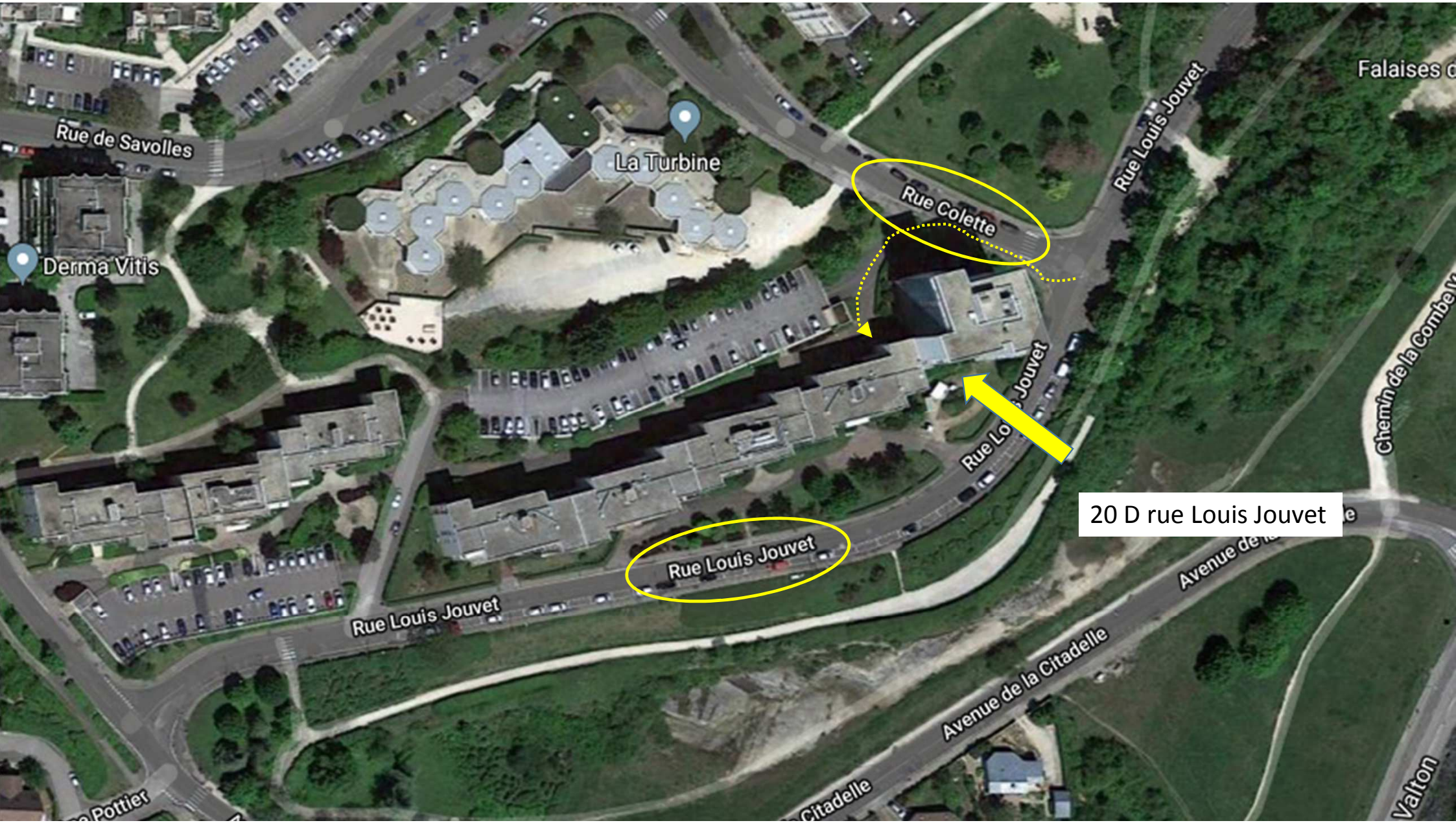
Complément d'itinéraire : residence panorama

Commune :
47.33567 5.00462 (355)
Itinéraire : arrondissement : DIJON
canton : FONTAINE LES DIJON
Banlieue OUEST de DIJON - Direction PARIS - TALANT

Motif 1 Patient

gene respi - med tt absent - est oppressee - dlr estomacs

Raison : Géne ou détresse respiratoire **Devenir** : REGUL Hospitalière


Rue de Savolles
La Turbine
Derma Vitis
Rue Colette
Rue Louis Jouvet
Falaises d
Rue Louis Jouvet
Rue Louis Jouvet
Rue Louis Jouvet
Avenue de la Citadelle
Chemin de la Combe
20 D rue Louis Jouvet

- Pas sonnette
- Pas code
- Pas de télécommande : réservée aux titulaires d’une place de parking extérieur (patiente entre par parking souterrain)

- Pas sonnette
- Pas code
- Pas de télécommande : réservée aux titulaires d’une place de parking extérieur (patient non véhiculé)

Localisation du patient

- « particularité pour accéder au domicile ? »

- « particularité au domicile pour accéder au patient ? »

- « mettez la lumière à l'extérieur »
  « envoyer quelqu'un attendre à l'extérieur »
  « ouvrez la grille extérieure »
  « isoler le chien dans un endroit…»

ARM - Appelant

<u>Ne pas</u> :

- Chercher à le rassurer de façon systématique
  (“ Ne vous en faites pas ”, “ C’est pas grave ”)
  → dévalorisation de l’appelant

- Aller d’emblée contre sa panique (« Calmez- vous »)
  → majoration de panique

ARM – Médecin Régulateur

- ✓ Transmettre (après priorisation) :
  - les informations sur le patient : âge et sexe (identité)
  - Le motif d'appel
  - Les particularités du patient : morphologie (poids, taille), compréhension, coopération, valence sociale
  - Le lieu avec ses caractéristiques (secteur de…., avec Hôpital, effecteur de proximité)
  - Le contexte : effet communautaire, nombre d'appel initial
  - L'existence d'une personne ressource
  - La notion d'un 2ème rappel à distance
  - les moyens de secours engagés (SP en prompt secours, SMUR en départ flash…)
  - les conseils téléphoniques donnés (et par qui)
- ✓ Annoncer la qualité de la personne au téléphone (patient ou tiers)

ARM – Médecin Régulateur

- ✓ Indiquer le ressenti de la situation :
  - Le + ARM : Connaissance du lieu, de l'appelant…
  - Intuition : « je le sens pas »…
  - Les difficultés : « il m'énerve »… « je peux rien en tirer »... « il n'arrête pas d'appeler»
- ✓ Proposer la recherche de :
  - Délai de disponibilité de certains effecteurs (médecin, AP, SMUR…)
  - Effecteurs de proximité (voisins…)

Fonctions de l’ARM

1 - Portier de l’hôpital

Responsabilité de « 1er contact » avec le monde hospitalier

Portier de l’hôpital

Les urgences = La porte de l’hôpital (ex « service de Porte »)
= vitrine de l’hôpital

Le SAMU = « l’avant - porte »…

Présentateur du SAMU-Centre 15

Message de décroché : « Le SAMU (Centre 15) bonjour »

« Le SAMU de ~~Dijon~~ bonjour »

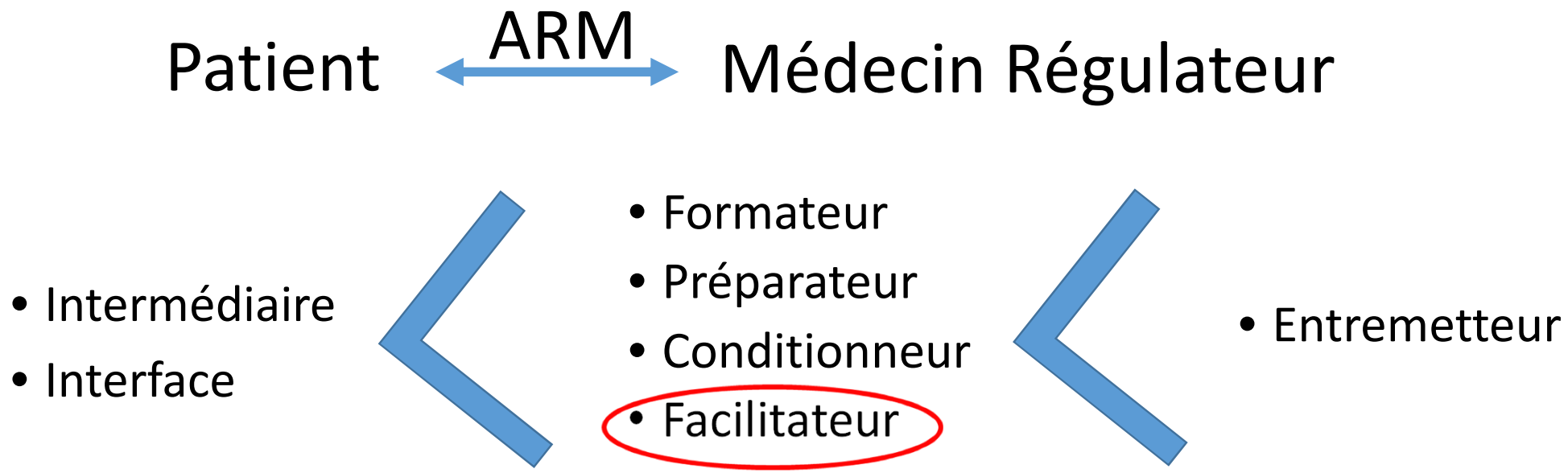
SAMU / Les urgences : confusion

Confusion entretenue par message de décroché du 112 : « les urgences »

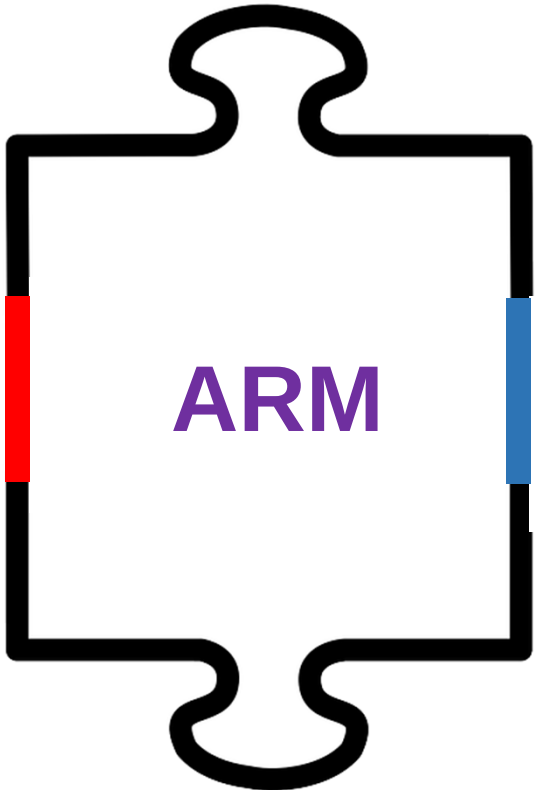
SAMU Centre 15 ≠ que l'envoi du SMUR (5% des appels)

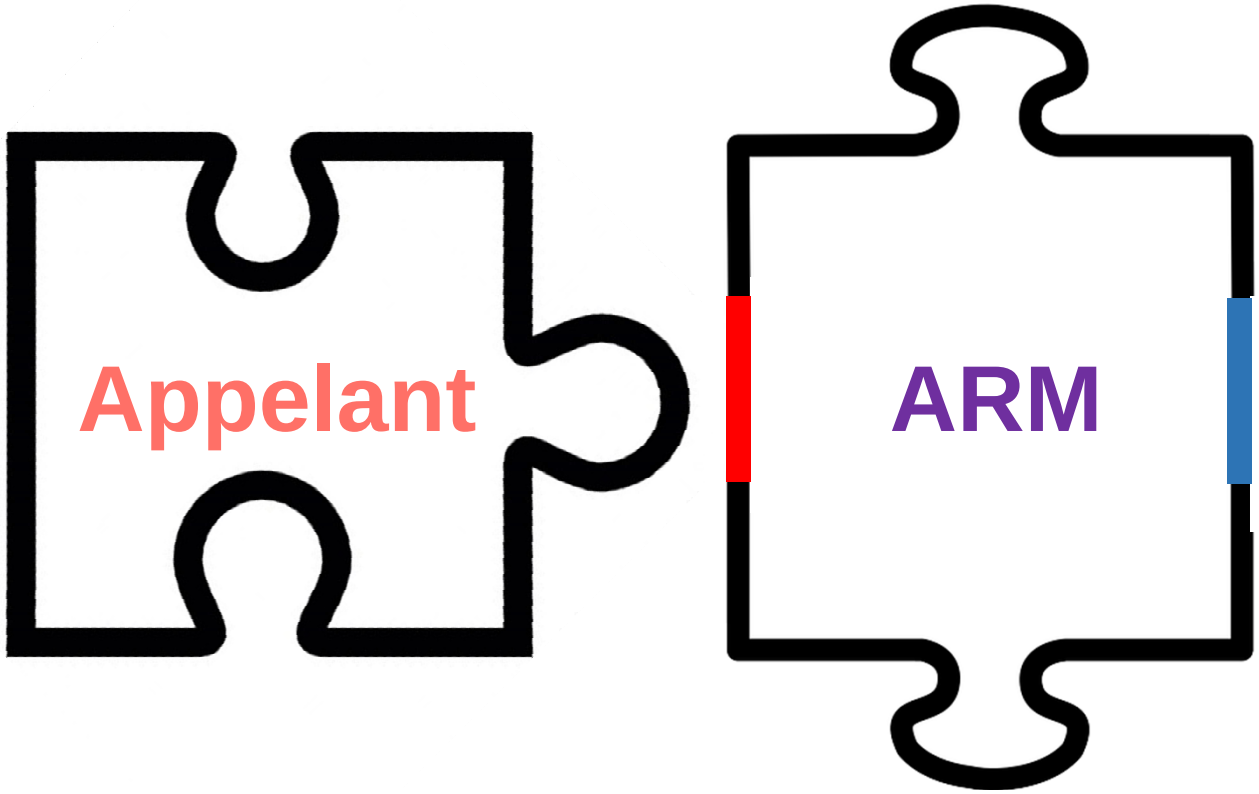
« on n'a que des ambulances de réanimation pour les arrêts cardiaques »

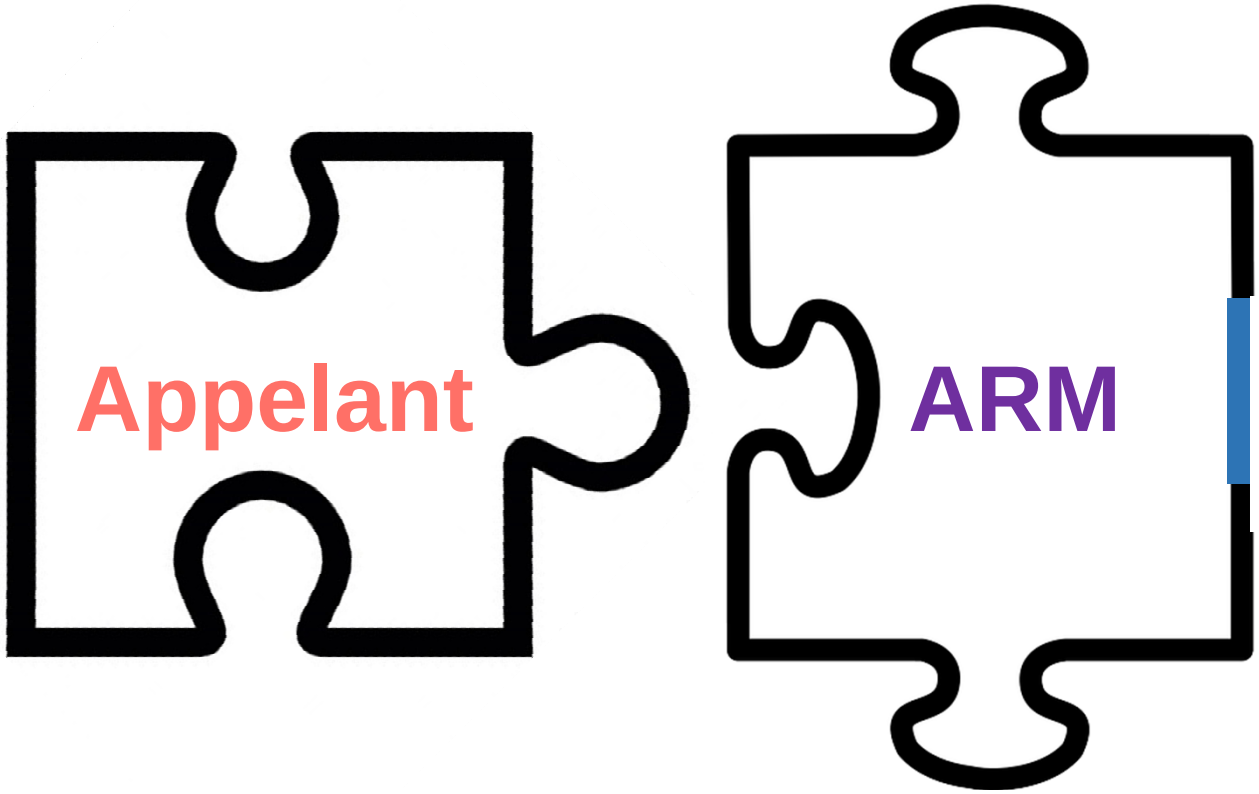
2- Facilitateur



« L’effet Facilitateur »

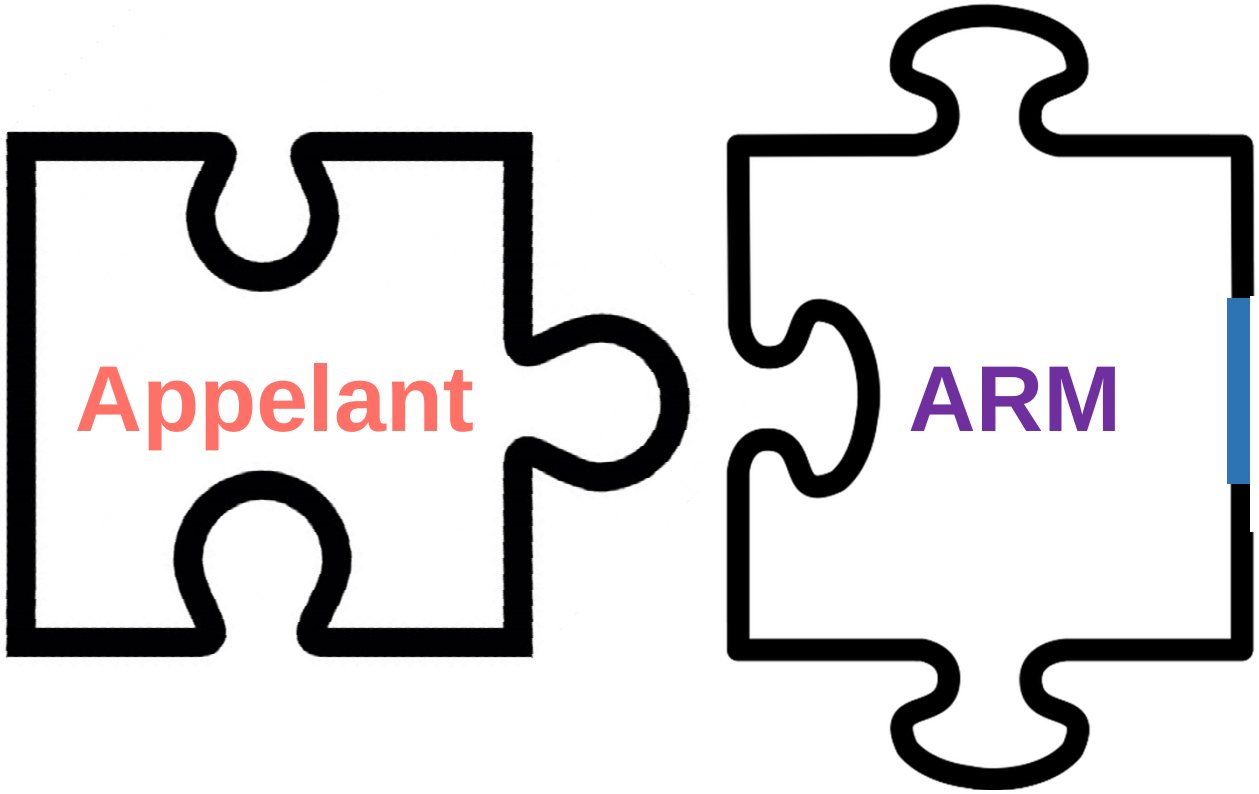


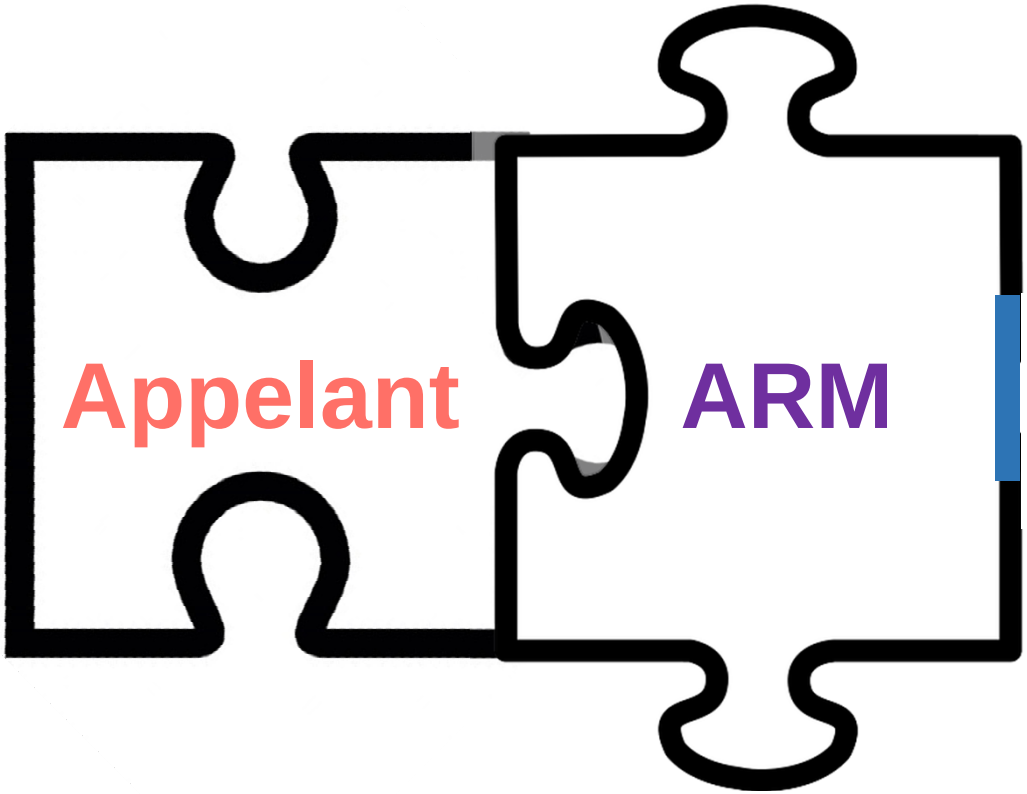

Appelant
ARM


Appelant
ARM

La base

- **Le SAMU bonjour…**
- **Quoi ?** Qu'est-ce qu'il se passe ? *« Il est pas bien »*
- **Où 1 ?** Où 2 ? Où 3 ?
- **Confirme Tel**
- **Qui ?** Age, sexe ?
- **Depuis quand ?**

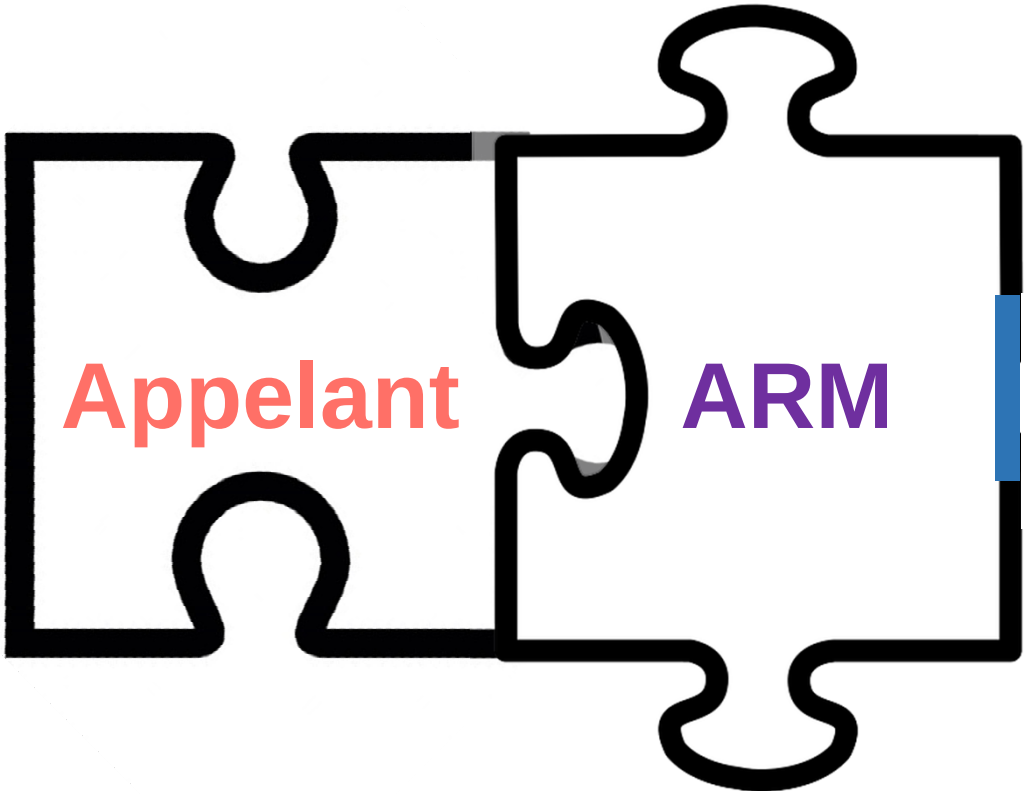

Appelant
ARM

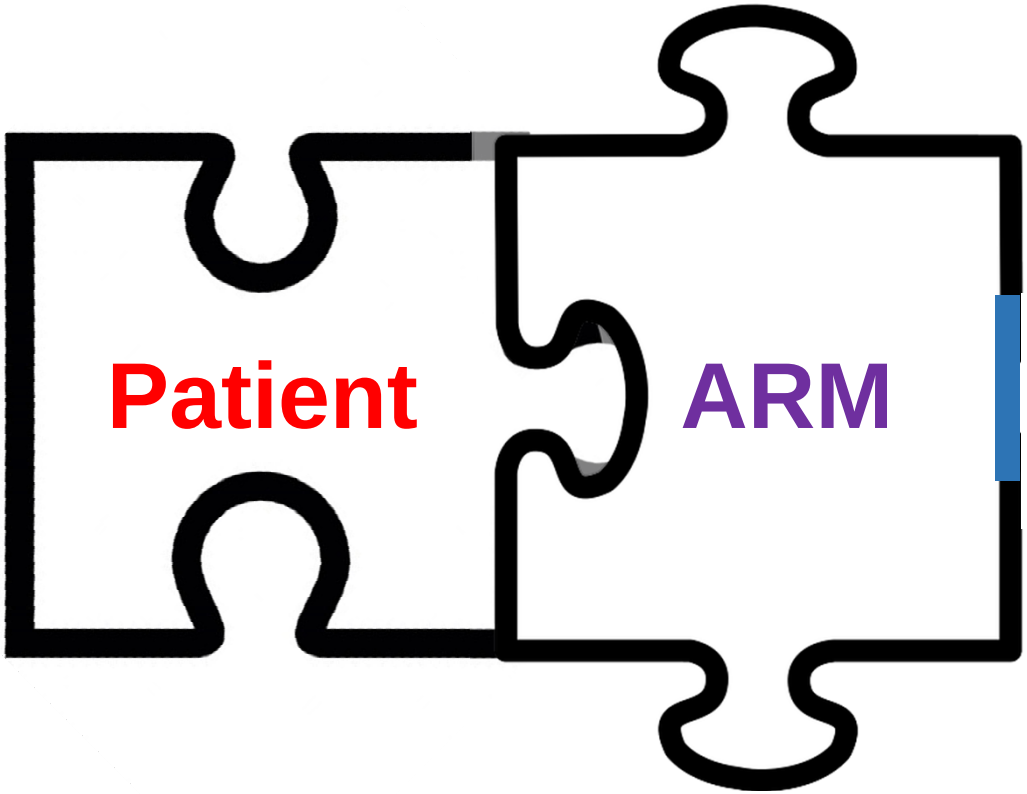

Appelant
ARM

Le facilitateur 1

Est-ce que je pourrais avoir ***le patient*** au téléphone :

- Si le téléphone se déplace jusqu'au patient
- Si le patient est capable de décrire lui même ses signes


Appelant
ARM

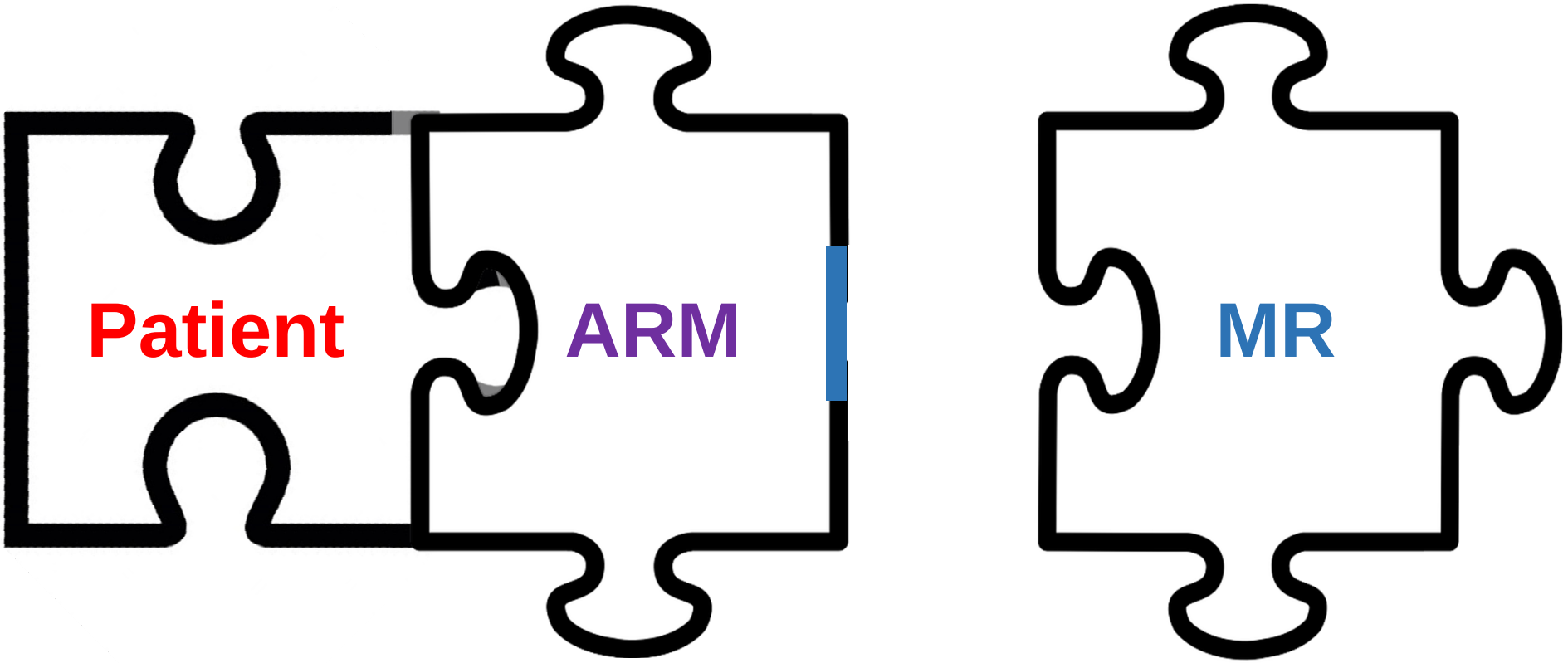

Patient
ARM

Le facilitateur 2 : préparation à la RM

- Reformulation du motif d'appel (demande explicite)
- Desiderata (demande implicite)
- **« Ne quittez pas »… « Restez en ligne » :**
  - J'en parle au médecin régulateur (si pas transfert au MR)

  Ou
  - Je vous passe le médecin régulateur. Il va vous poser des questions

  Ou
  - Un médecin va vous prendre en ligne dans quelques minutes / va vous rappeler au *Tel de l'appelant à reconfirmer*


Patient
ARM
MR

Le facilitateur 3 : préparation du MR

- Je vous passe :
  - 1 *sexe* de *… ans*,
  - pour *motif d'appel*,
  - il voudrait *le SAMU, une ambulance, une visite médicale, les pompiers*...
  - Il est sur la commune de *ville*, près de *ville référente*

- Ressenti personnel :
  - ➕ : "je le sens pas", "il a l'air d'avoir mal", "il est agressif, j'ai essayé de le calmer"...
  - ➖ : "c'est un chiant", "il est m'énerve", "encore un qui veut..."

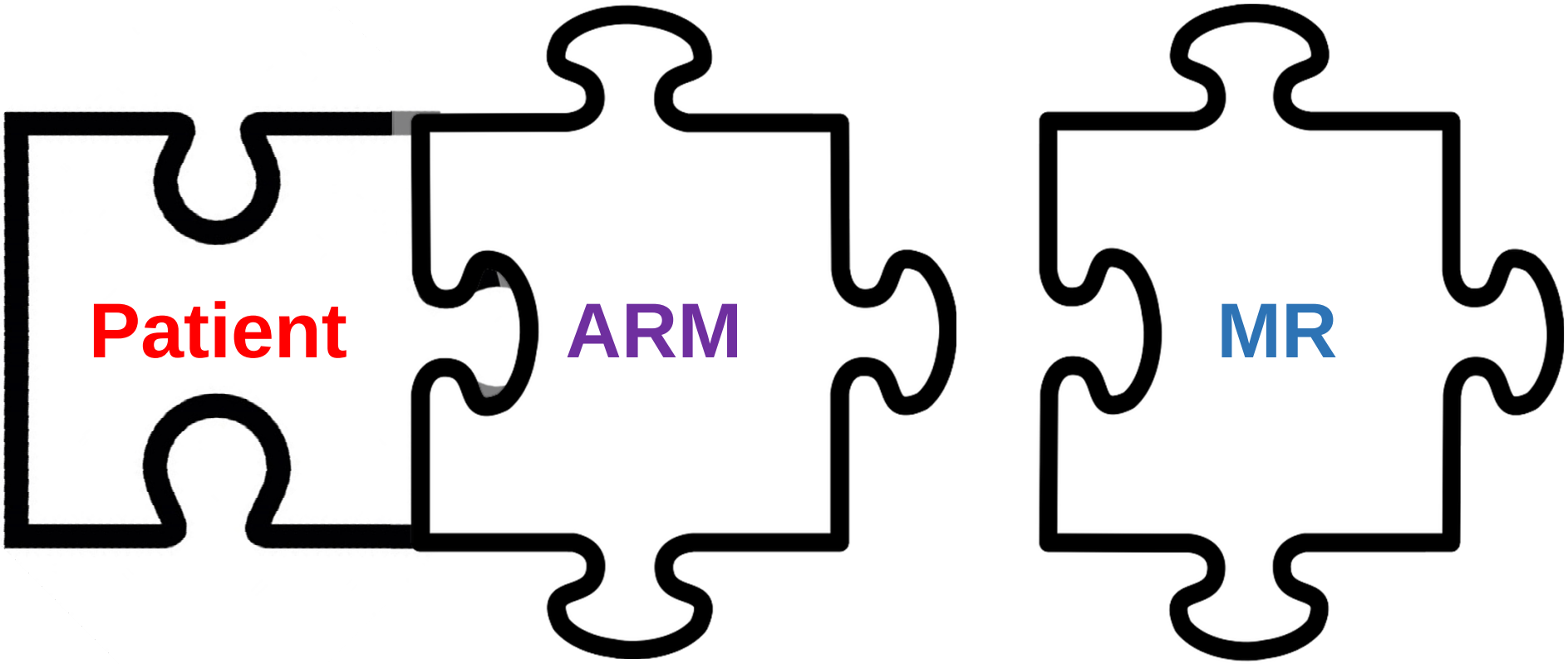
- Particularités : MARTINEZ

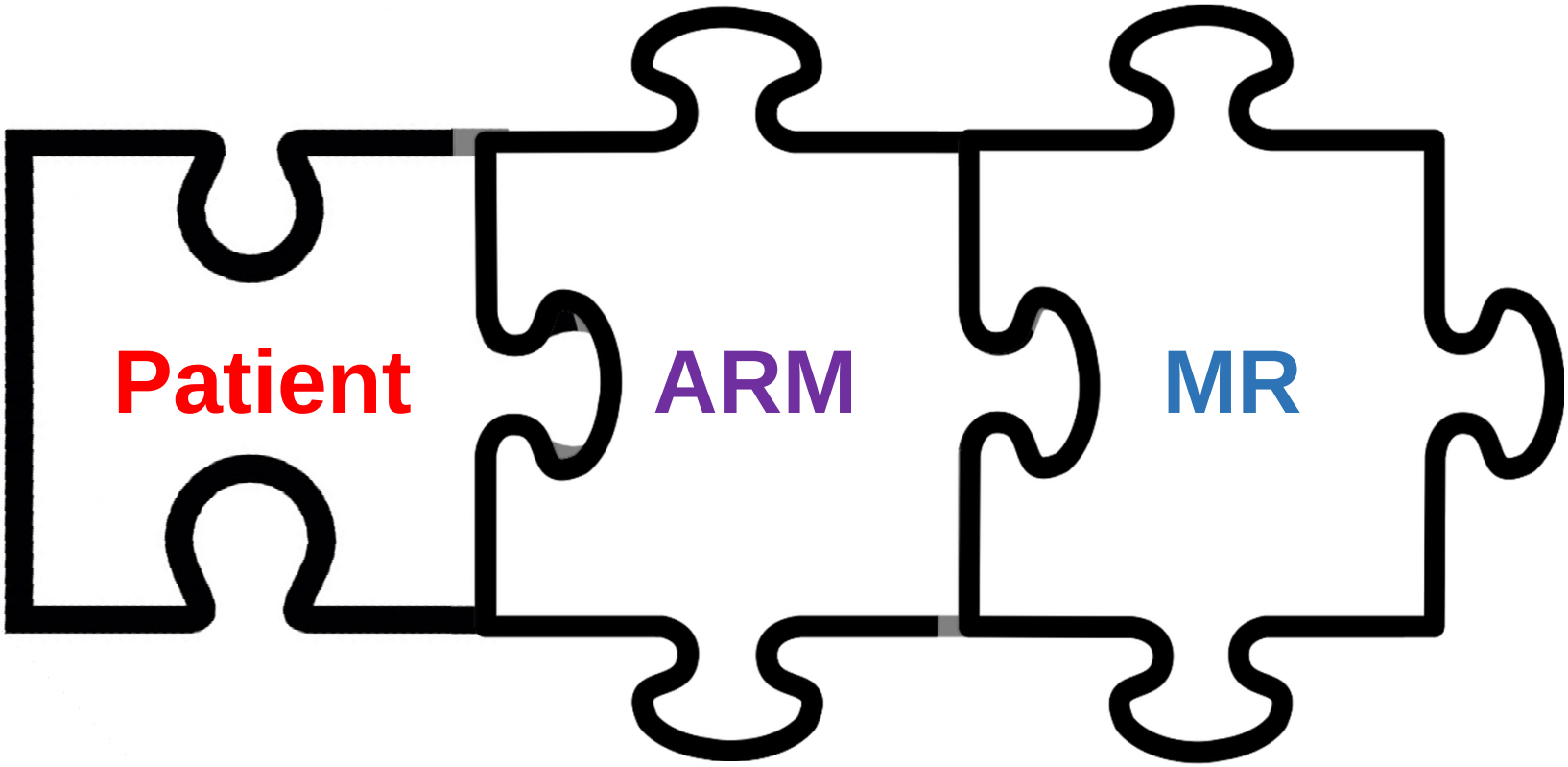
Loi de MARTINEZ

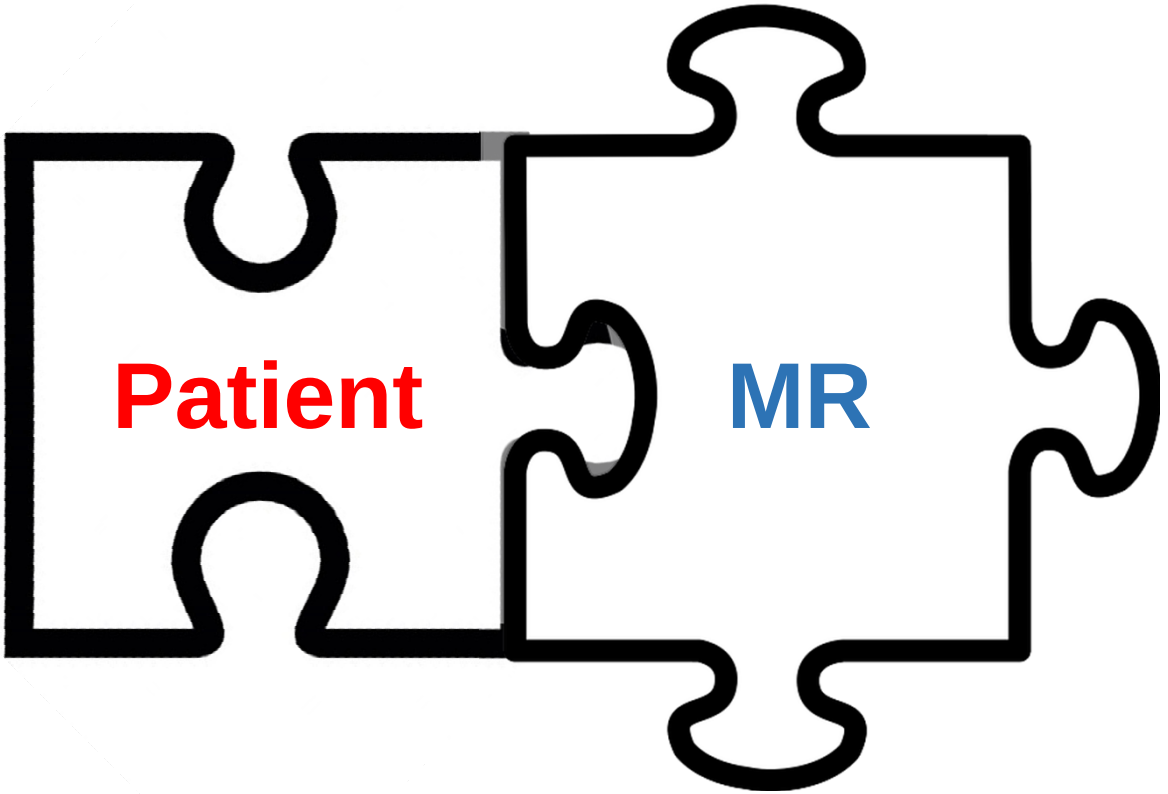
$$U = \frac{G \times S}{T} \times VS$$

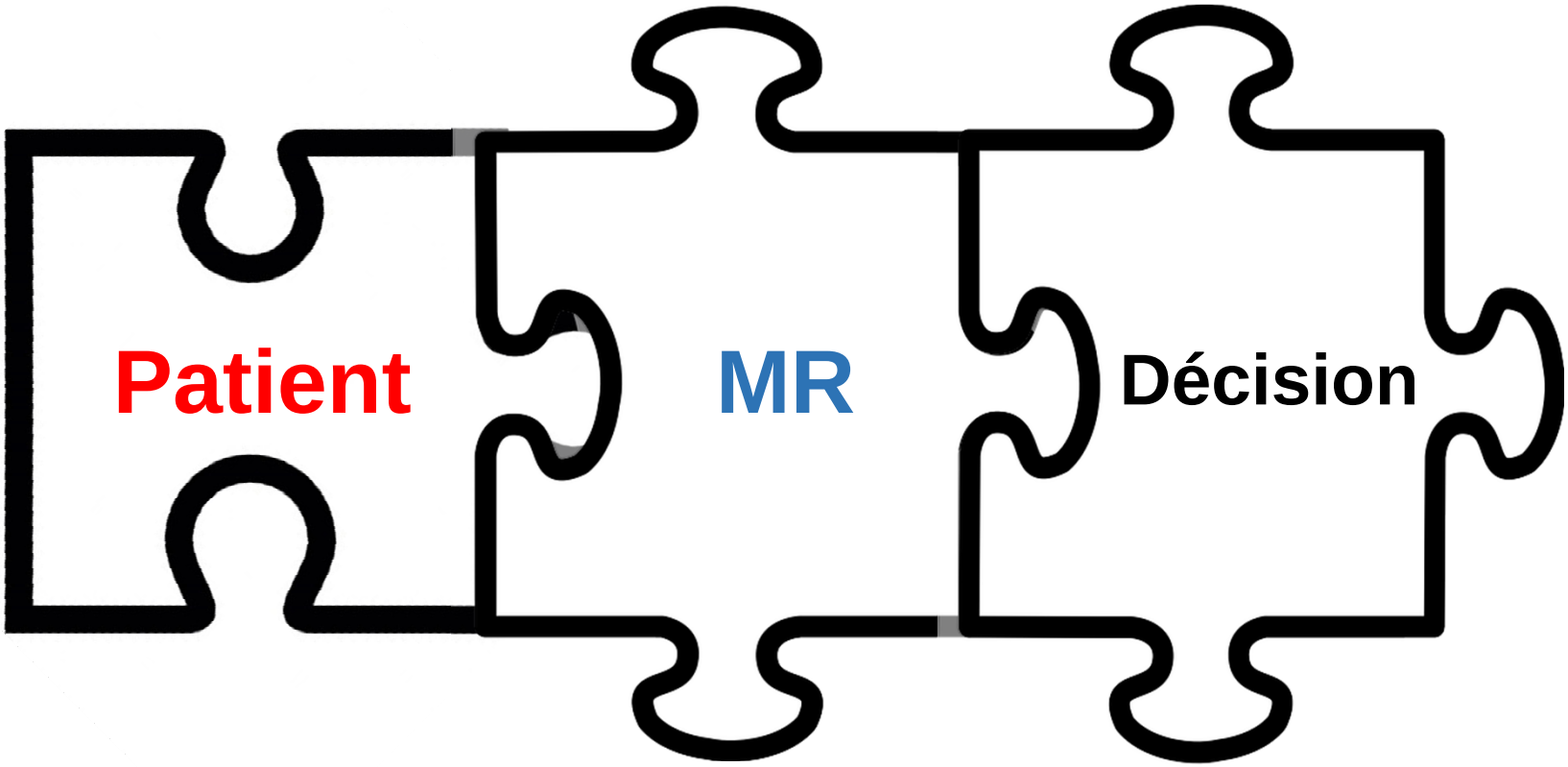
Valence Sociale :

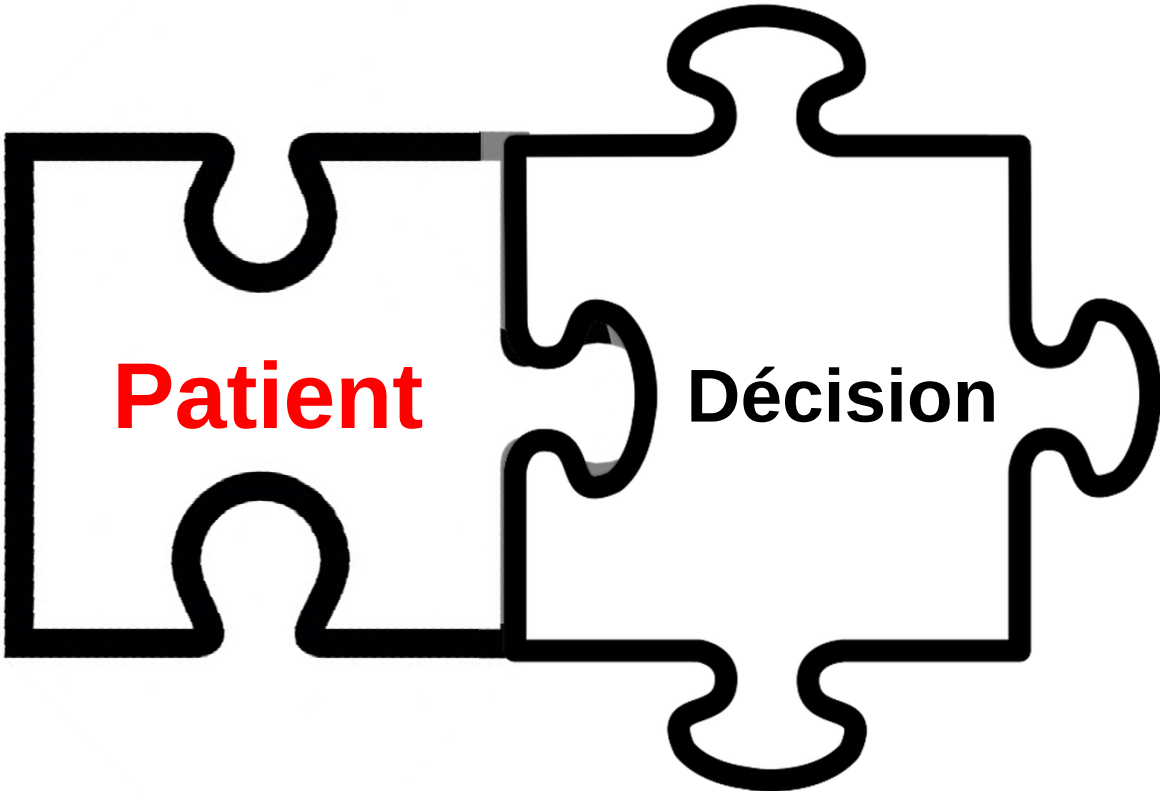
- Age
- VIP (personne, lieu…)
- Effet communautaire
- Nombre d'appel...


Patient
ARM
MR


Patient
ARM
MR

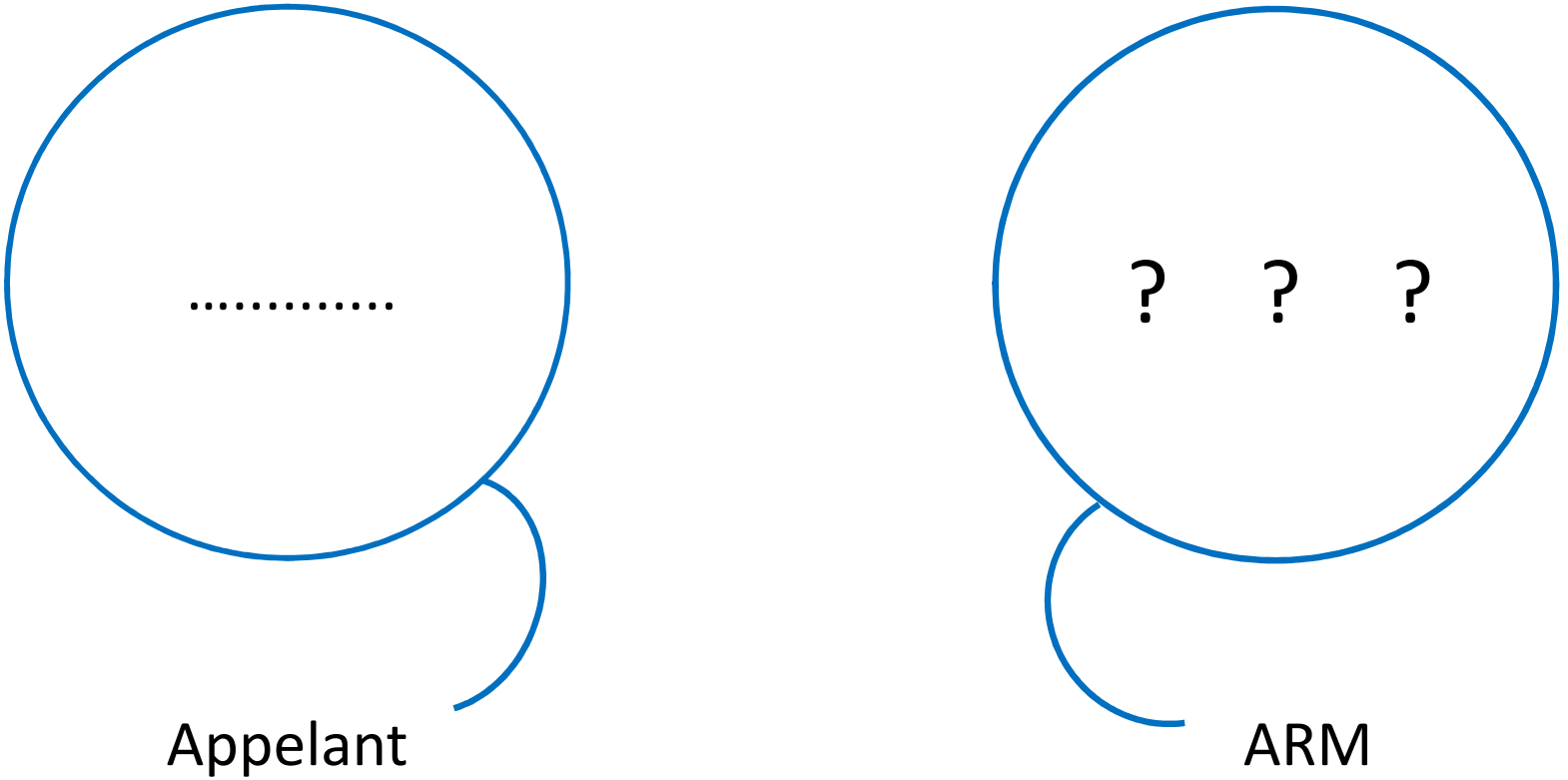

Patient
MR


Patient
MR
Décision


Patient
Décision

Office1

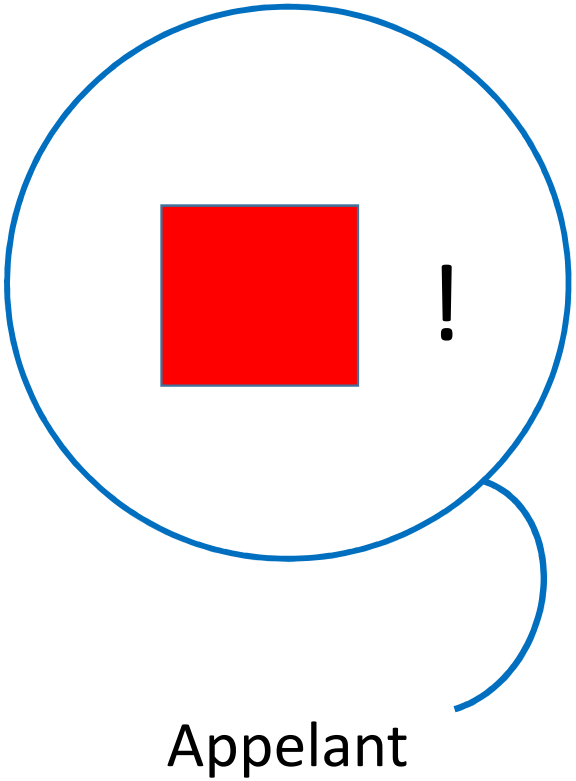
« L’effet maturité »

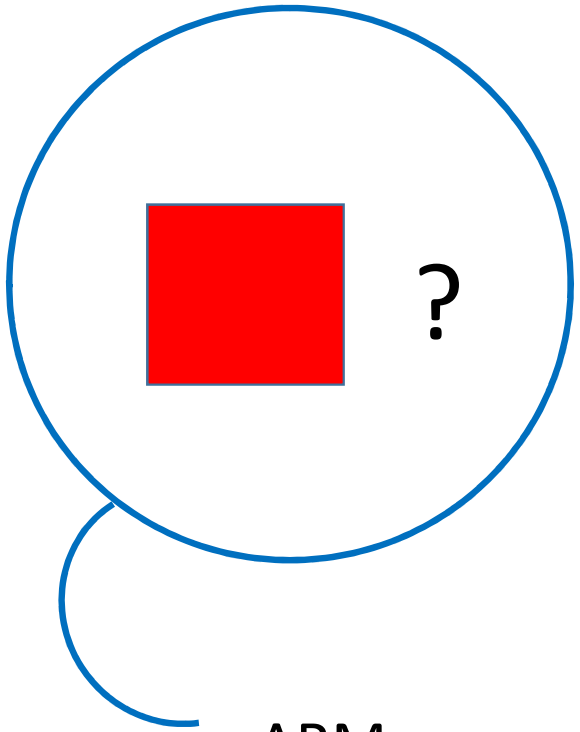


Diapositive 42

Office1 Utilisateur de Microsoft Office; 04/12/2016

Office [2]1

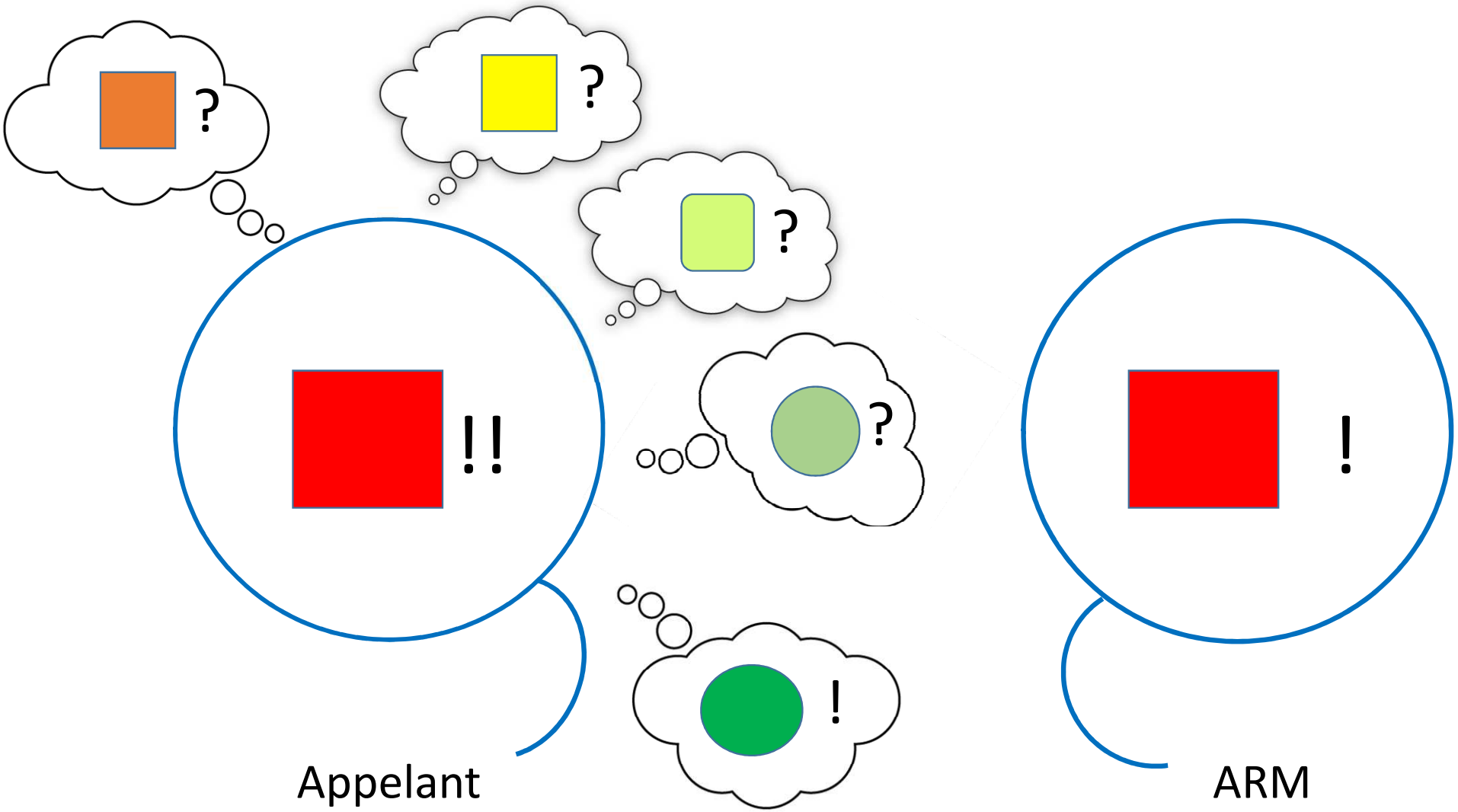




Diapositive 43

Office [2]1 Utilisateur de Microsoft Office; 04/12/2016

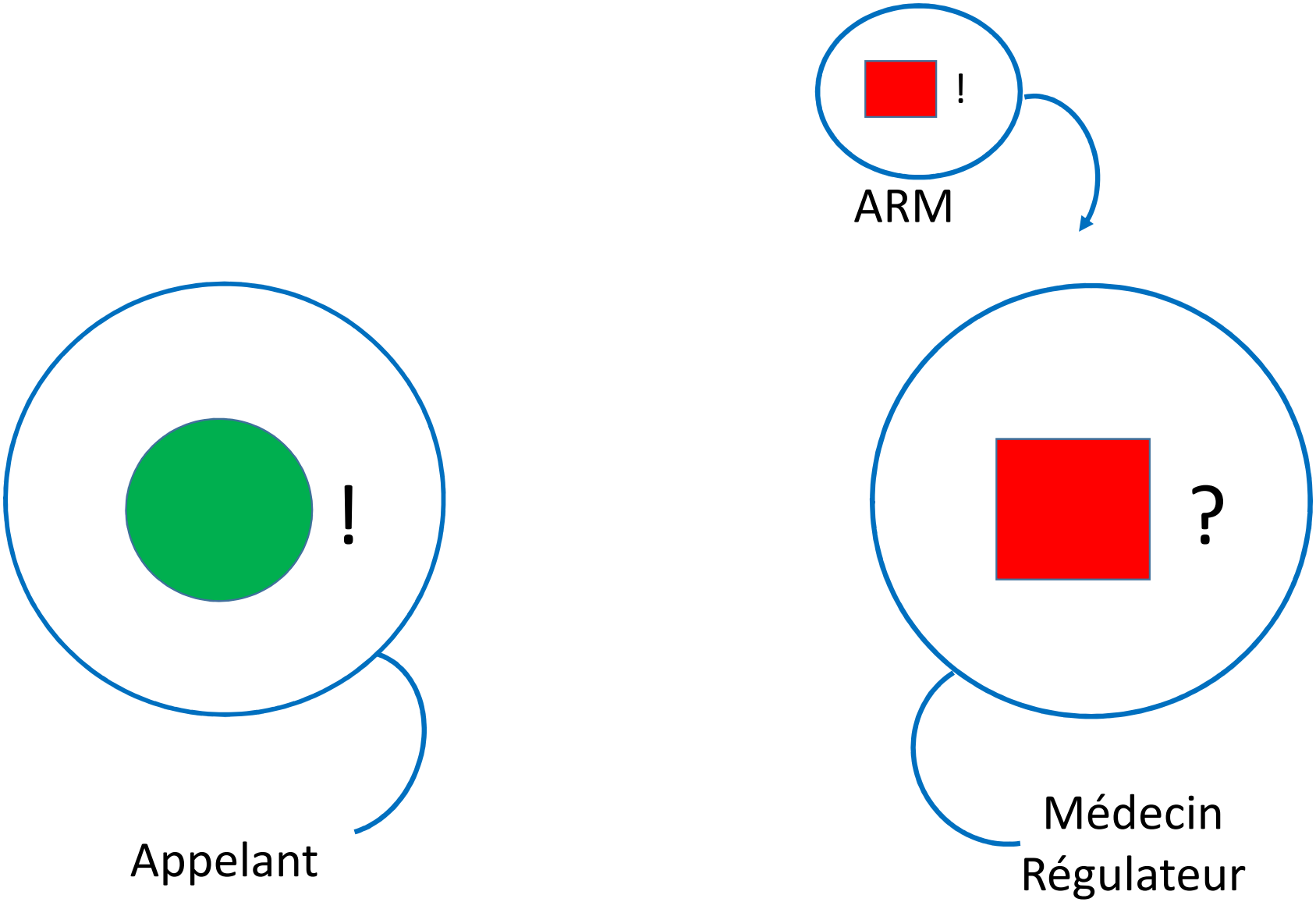
Office [2] [2]1



Diapositive 44

Office [2] [2]1 Utilisateur de Microsoft Office; 04/12/2016

Office [2] [3]1



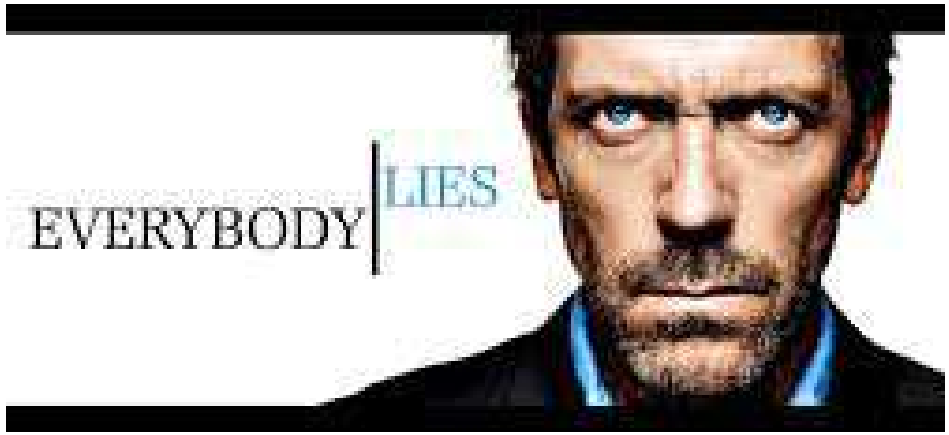
Diapositive 45

Office [2] [3]1 Utilisateur de Microsoft Office; 04/12/2016

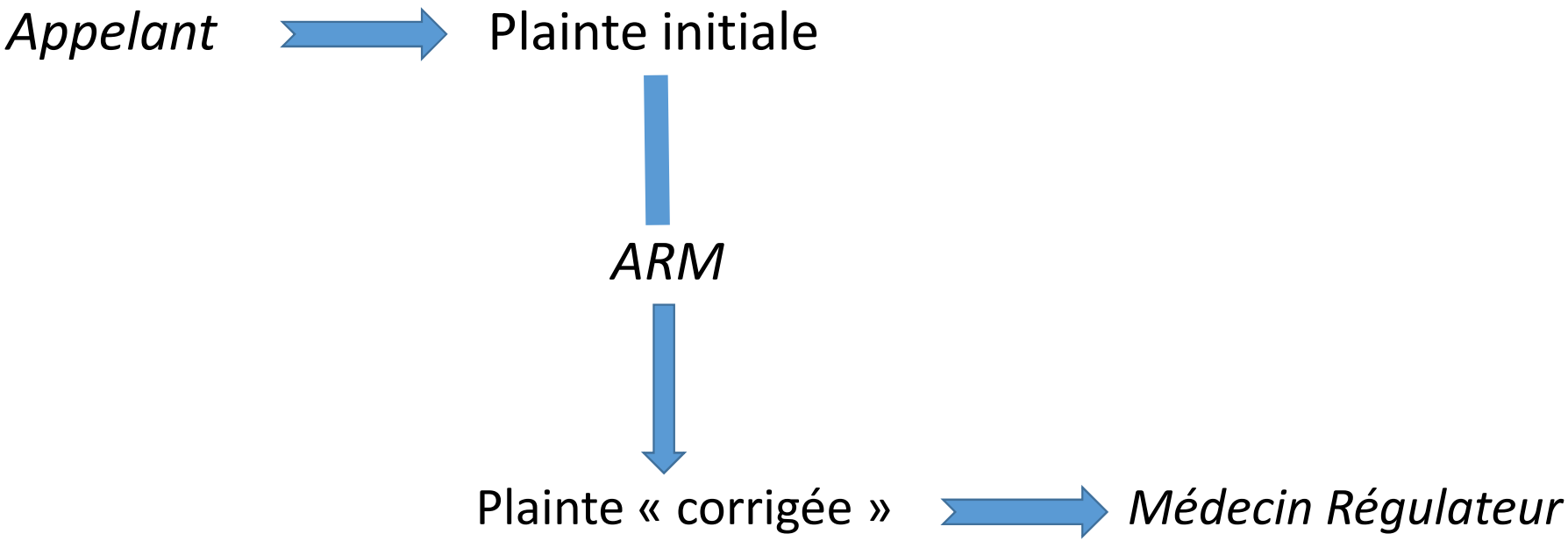
« L’effet maturité »

Entre l’ARM et le MR, la plainte de l’appelant (patient) modifie !!!

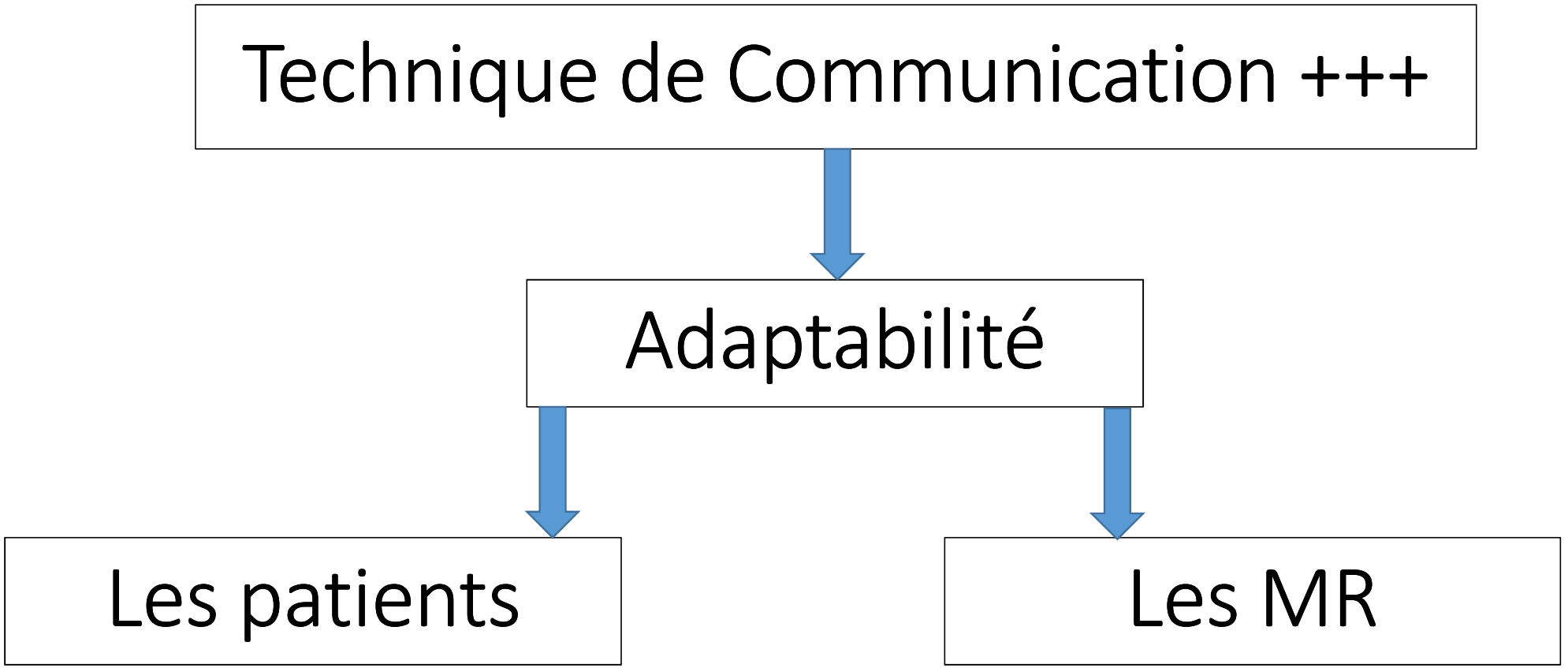
frustration de l’ARM : « les appelants sont des fourbes »



« L’effet maturité »



Rôles et Fonctions de l’ARM



Pour finir….

« En régulation médicale, comme dans tout interrogatoire, on n’a les réponses…..

qu’aux questions qu’on pose ! »

Merci de votre attention

Questions ? Remarques ?