

Présentation du CRRA

Dr Richard TOESCA
SAMU 13 - Pôle RUSH





8022 MU 13 18D C15 RMH RR1 RL1B
LT3L 18D C15 RMH RR1 RL1B
LOW WGN - RTTT OCC LIB - RA - 1 2
RTT - OCC LIB - RA - 1 2
MOC 200 000
MOC 200 000
MOC 200 000
MOC 200 000



N° Dossier : 1200400772
 Créé le : 05/11/2012 14:02:36
 HOSP A réguler par hospitalier
 MEDINA GL

Commune : MARSEILLE 09
 Quartier : MAZARGUES
 Etabl. : LES AJONCS
 Voie : MARTHELINE
 Tél / Lieu :
 Tél appel : 0491403941

Appelant :
 125955_SAMU2
 05/11/2012 14:02:09 E/ORACL

Prov : Interconnexion ligne
 App : Autre Fonction ou Ir
 Lieu : Lieu de logement ou
 Dem : Pathologie non trau
 Rais : Pb cardiaque
 Autr : RPS

Identifiant	Nom	Prénom	Age	Sexe	Médecin traitant	Transport da
125955_SAMU2			82 Ans	F		

NID Patient(s) :
 125955_SAMU2
 victime1 F

Interrogatoire médical

Tout l'interrogatoire

Notes médecin(s)	A	Par
douleur tho depuis plusieurs jours, aggravée ce jour	05/11/2012 14:06:23	DR22109

f 82
 douleur tho depuis plusieurs jours, aggravée ce jour
 ATCD arthrose angor HTA DNID

Hypothèse diagnostique de régulation

Libellé	A	Par	C
Douleur thoracique/poitrine	05/11/2012 14:06:34	DR22109	DOU

Thésaurus Ctrl B

CCMU ?

Devenir patient

Ctrl C

Critères

- F2 Appel
- F3 Interro
- F4 Décision
- F5 Bilan
- F6 Transport
- F7 Synthèse
- ctrl G Gardes
- ctrl W Téléph
- ctrl J LITS
- ctrl K Annuaire
- Web

WallBoard

SA MEDECIN			SA MEDECINS			SA MEDECINS			SA PERINAT			SA MOYENS T2			SA MOYENS			SA BMP 9401			SA		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
99620 M_R1.9415			99586 MED_H.9414			99538 MED_H.9442			99645 MED_H.9416			99521 MED_L.9406			MED_L.9407			MED_L.9444			M		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
MED_L.9443			99780 PERIN.9413			99743 T2.9410			99548 PARM.9403			99712 PARM.9404			99737 PARM.9408			PARM.9409			P		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
PARM.9446			PARM.9447			99618 OARM.9402			9401_BMP			99650 9401_MOYEN			99716 18D.9412			99615 9411_SAP			94		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
99715 MOYEN.9405			MOYEN.9444			NUIT.9401			NUIT.9405			NUIT.9411			NUIT.9443			SA MALVEILLANT					
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SA MEDECIN HOSPITALIER R1 [0] rafraîchir LargeIcon

SA MEDECINS HOSPITALIERS [0] rafraîchir LargeIcon

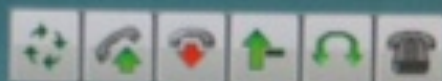
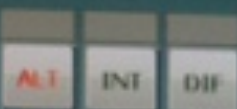
SA MEDECINS LIBERAUX [0] rafraîchir LargeIcon

Status Temps de con... Priorité Post-it Nom

en communic...

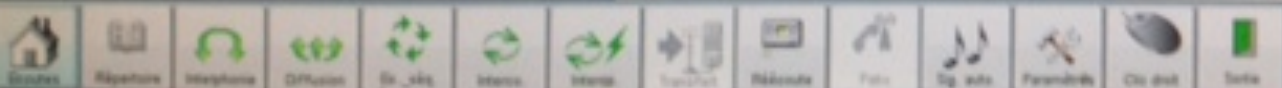
99538 [0] rafraîchir 0 0 0 LargeIcon

99538 [0] rafraîchir LargeIcon



Décroché	Identification	Raccroché
Activité vocale sur SSU_BMP		03/11/2012 11:07 130.2.17.107
Activité vocale sur SANTE		03/11/2012 11:02 T2PARM
Activité vocale sur AMADEUS		03/11/2012 11:02
Activité vocale sur DIR_618		03/11/2012 09:37
Activité vocale sur Aero		02/11/2012 23:45
	Appel privé 130.2.16.201	25/10/2012 13:55
	Appel privé TEDH	24/10/2012 16:29

AMADEUS	Aero	DIR_618		
SSU_BMP	SANTE			



S12 01 DL
 125138-01 LD AEROPORT 054 M02A08J ASLA 0
 VO 09 DL
 125145-01 BD BARA 343 037A14E OMA 0
 VRCC 12 AL
 125153-01 RUE RAYMOND TEISSEIRE 339 091A06A OMP 0
 YSAV 04 SL
 125158-01 LD AEROPORT 054 M02A08J OME 0
 VPI 01 DL
 125167-01 RTE DU FORT DE BOUC 056 P14A07A OMR 0
 VLIS 01 DL
 125170-02 RUE D ORANGE 333 055B07I BDOM 0
 YSAV 01 DR
 125172-01 CHE DES BOURRELY 345 013B03G OME 0
 EPA 01 SL VROG 01 SL FI 01 SL
 125173-01 AVE DE HAMBURG 338 095A02H MLP 0
 YSAV 01 DR
 125177-01 BSN DU VIEUX PORT 332 066B06H OMA 0
 EICN 01 DL
 125181-01 RUE DES CHAMPS 345 032A05F MCR 0
 125181-02 RUE DES CHAMPS 345 032A05F MCR 0
 AR 01 AH
 STA YSAV 01 DR
 125183-01 // SECTEUR // 0 OME 0
 FI 01 SL VROG 01 SL
 125185-01 RTE D ENO DE BOTTE 342 060A02D IAB5 0
 VPI 01 AL
 125187-01 BD DE LOUVAIN 338 080B13E OME 0
 S1 01 TD
 125188-01 RUE SAUVEUR TOBELEM 337 077A01C OMA 03-11 10W03 OPER2
 EPA 01 DR
 125189-01 BD CHARLEMAGNE 342 057A08I BTRA 03-11 10W06 OPER2
 YSAV 01 DR
 125190-01 CHE DU MERLAN A LA ROSE 343 05A11J BAGR 03-11 10W09 OPER5
 YSAV 02 AH
 125191-01 RUE FELIX PTAT 333 054B02I OME 03-11 10W15 RADIO2
 EPA 01 SL YSAV 03 SL VROG 01 DL FI 01 SL
 125195-01 RUE DE LA LARGADE 345 031A06A MDOM 03-11 10W41 OPER5
 YSAV 02 AL
 125197-01 RUE BELLE DE MAI 333 055B11D IMMT 03-11 10W36 OPER2
 VPI 01 AL
 125198-01 BD DE FLOMBIERES 333 055A13F OMA 03-11 10W38 OPER5
 YSAV 01 DR

EDS Answer

GESTION DE L'ALERTE

SIGALE RMP V4

...ALERTE...ALERTE...ALERTE...ALERTE... No 12 PC /000 Ord 01 TYPE

COMMUNE
 QUARTIER SINISTRE
 ETARE ECR/PLAN

No VOIE/LIEU
 ZONE COORDONNEES

TEL TEMOIN
 TRONCON

OBSERVATIONS

RES/ETAG

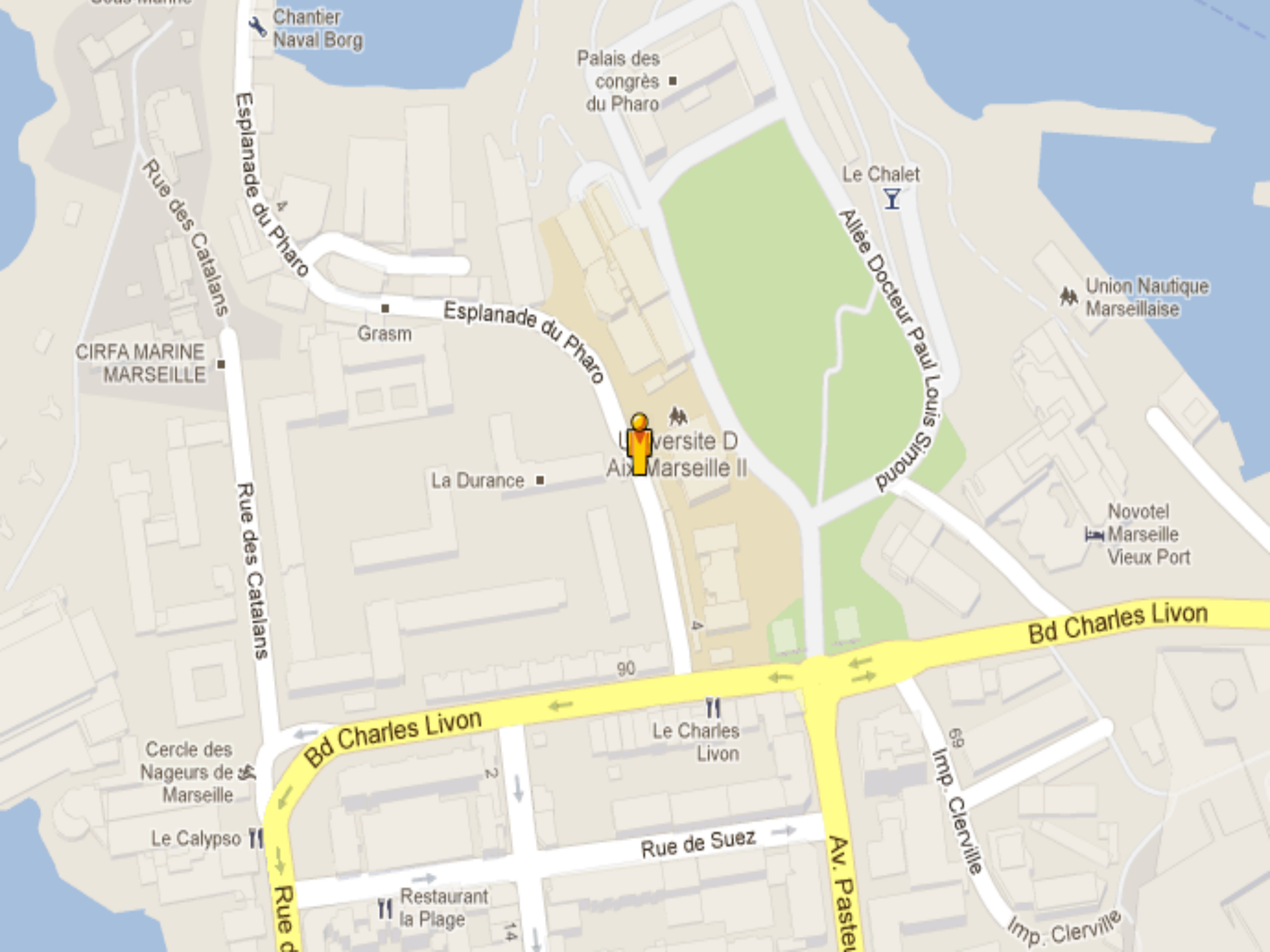
TRAITEMENT
 MOYEN D'APPEL
 PROVENANCE DE L'APPEL

<Aide Saisie> disponible ...

Compte: =0

<Remplac>

APPELS EN ATTENTE



Chantier Naval Borg

Palais des congrès du Pharo

Le Chalet

Union Nautique Marseillaise

Esplanade du Pharo

Rue des Catalans

CIRFA MARINE MARSEILLE

Grasm

Esplanade du Pharo

Allee Docteur Paul Louis Simond

Université d'Aix-Marseille II

La Durance

Novotel Marseille Vieux Port

Rue des Catalans

Bd Charles Livon

90

Bd Charles Livon

Le Charles Livon

Imp. Clerville

Cercle des Nageurs de Marseille

Le Calypso

Rue de

Restaurant la Plage

Rue de Suez

Av. Pasteur

Imp. Clerville

2

14



ORGANISATION DU SECOURS A PERSONNE ET DE L'AIDE MEDICALE URGENTE

REFERENTIEL COMMUN

*Élaboré par le comité quadripartite associant
les représentants
des structures de médecine d'urgence
et des services d'incendie et de secours,
la DDSC et la DHOS*

25 juin 2008

Direction de la défense et de la sécurité civiles
Sous-direction des sapeurs-pompiers et des acteurs du secours
Place Beauvau
75800 PARIS

Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins
Sous-direction de l'organisation du système de soins
14 Avenue Duquesne
75350 PARIS

GUIDE
D'AIDE À LA RÉGULATION
AU SAMU CENTRE 15



SAMU DE FRANCE

2^e édition - 2009

SPFEM Adheses

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

RECOMMANDATIONS DE BONNE PRATIQUE

Modalités de prise en charge d'un
appel de demande de soins non
programmés dans le cadre de la
régulation médicale

RECOMMANDATIONS

Mars 2011

Procédures

- Internes au CRRA des Bouches du Rhône
- Construites avec les partenaires
 - SDIS , Transporteurs Sanitaires Privés
 - URGENCES
 - SMURs
 - Filières :
 - rôle d'expertise , conférence a trois.

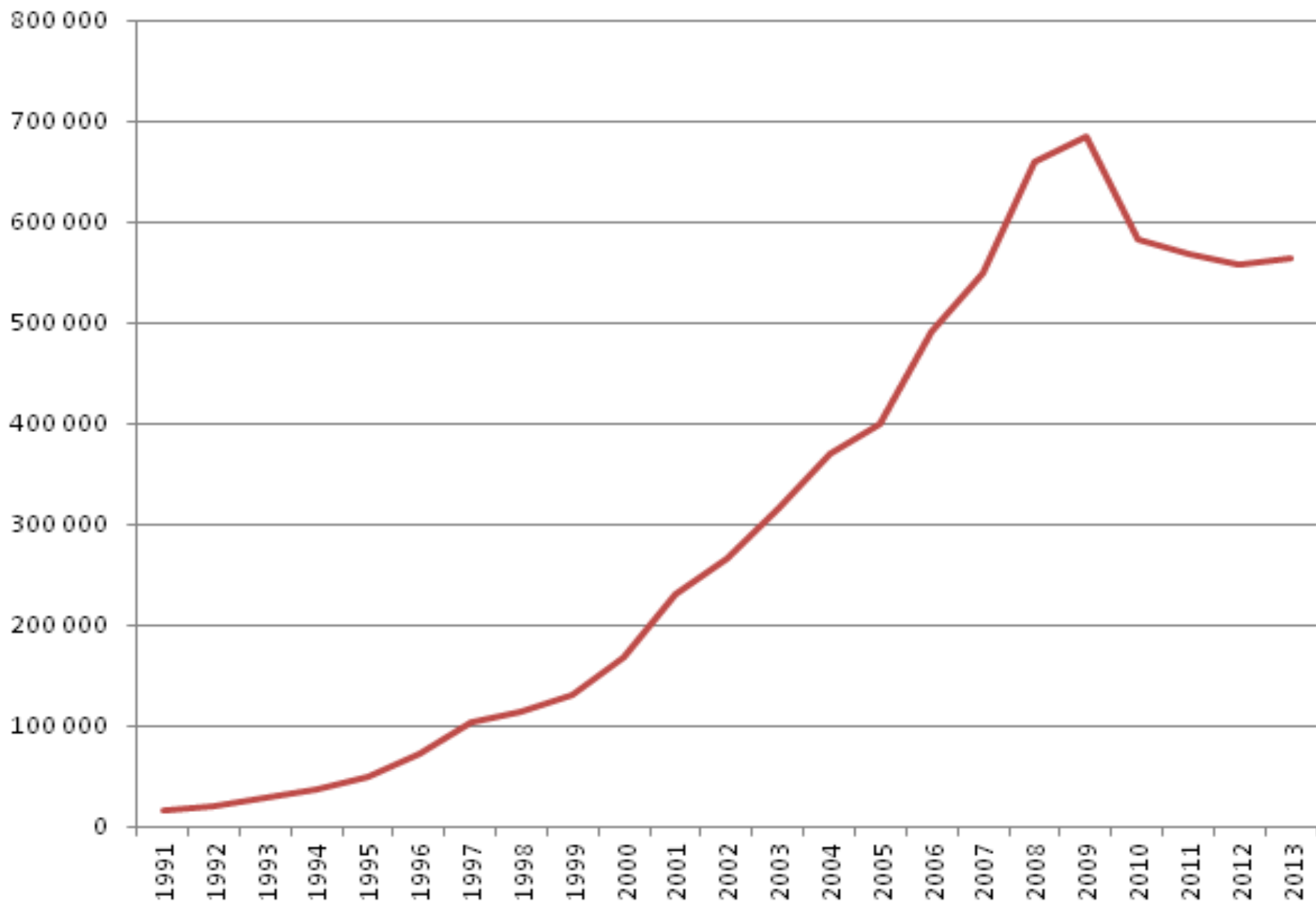
Charte de la Régulation Médicale -

(Guide d'aide à la régulation au SAMU centre 15 - SAMU de FRANCE)

1. La régulation médicale est un **acte médical**, accessible 24/24 à tous par un n° de téléphone gratuit
2. Elle est un exercice particulier exclusif relevant de la **médecine d'Urgence**, nécessitant une formation spécifique et une parfaite connaissance de l'environnement sanitaire et des différents moyens disponibles de la zone.
3. C'est un travail partagé avec l' **ARM** nécessitant une unité de lieu dont l'ergonomie répond au travail en binôme dans un endroit protégé calme et isolé.
4. Elle repose sur une écoute attentive, avec empathie ; Elle doit être honnête et permettre une **information accessible et loyale** à l'appelant.

5. Elle se conclut par un **contrat** entre le médecin régulateur, l'appelant et le moyen engagé en s'assurant de la bonne compréhension et de l'adhésion de l'appelant
6. Chaque affaire de régulation médicale est **suivie** et vérifiée dans une **démarche d'assurance qualité** jusqu'à sa conclusion
7. Chaque affaire de régulation médicale produit un **dossier médical** comportant toutes les informations documentant la décision prise
8. Le **secret médical** et la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales sont garanties à chaque patient et à chaque appelant
9. La régulation médicale respecte les règles de **la déontologie** et de l'éthique médicale
10. La régulation médicale est régie par un **règlement intérieur** ayant reçu l'adhésion de tous les acteurs, adapté localement et reflétant les recommandations des sociétés savantes.

Nombre appels

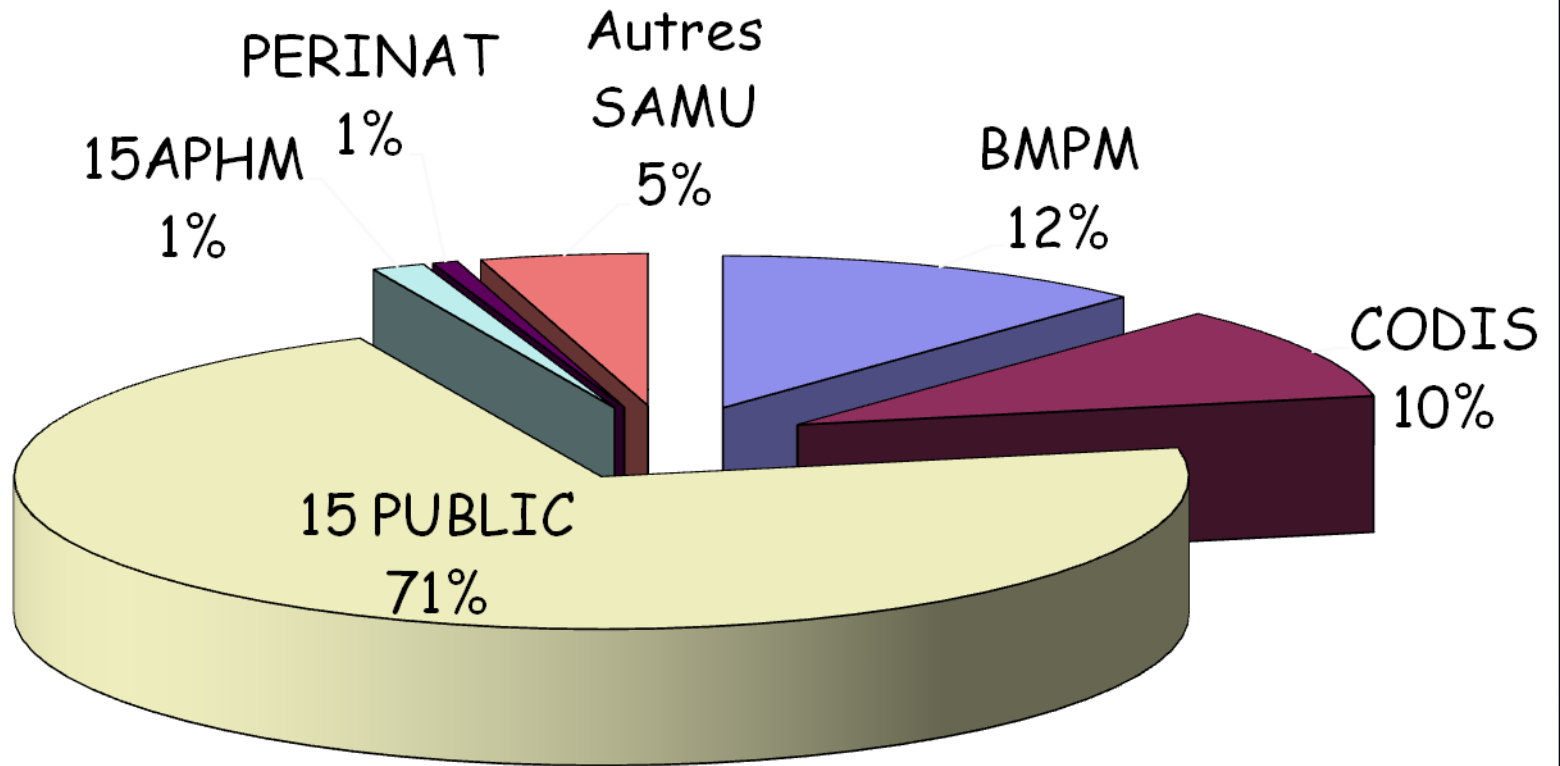


ACTIVITÉ Année 2012

Appels entrants	590.165 1616 / jour
Dossiers ouverts	451.962 1238 / jour
Dossiers Médicalement régulés	280.017 760 / jour 2 Appels / DMR



Origine des appels



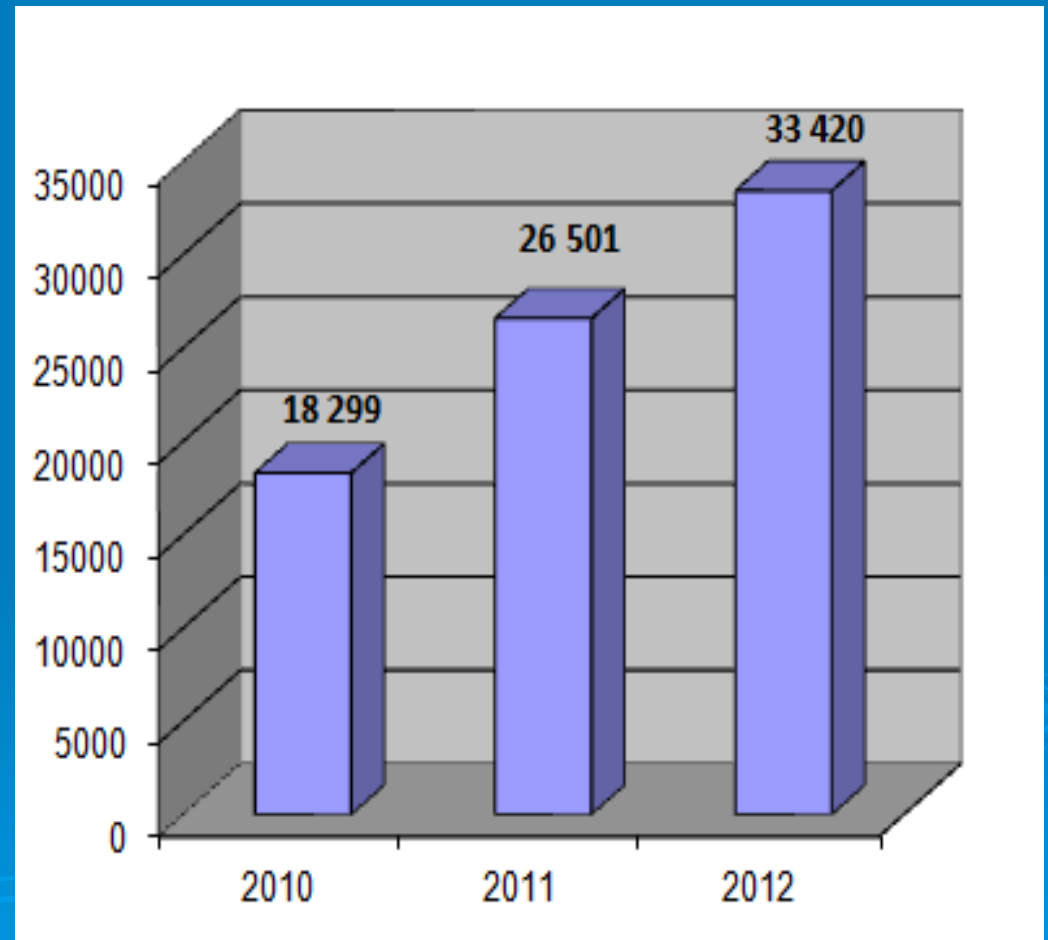
ACTIVITÉ : Décisions

	2010	2011	2012
Conseils	88 305	92 275	95 608
Médecin de garde	21 346	21 510	17 043

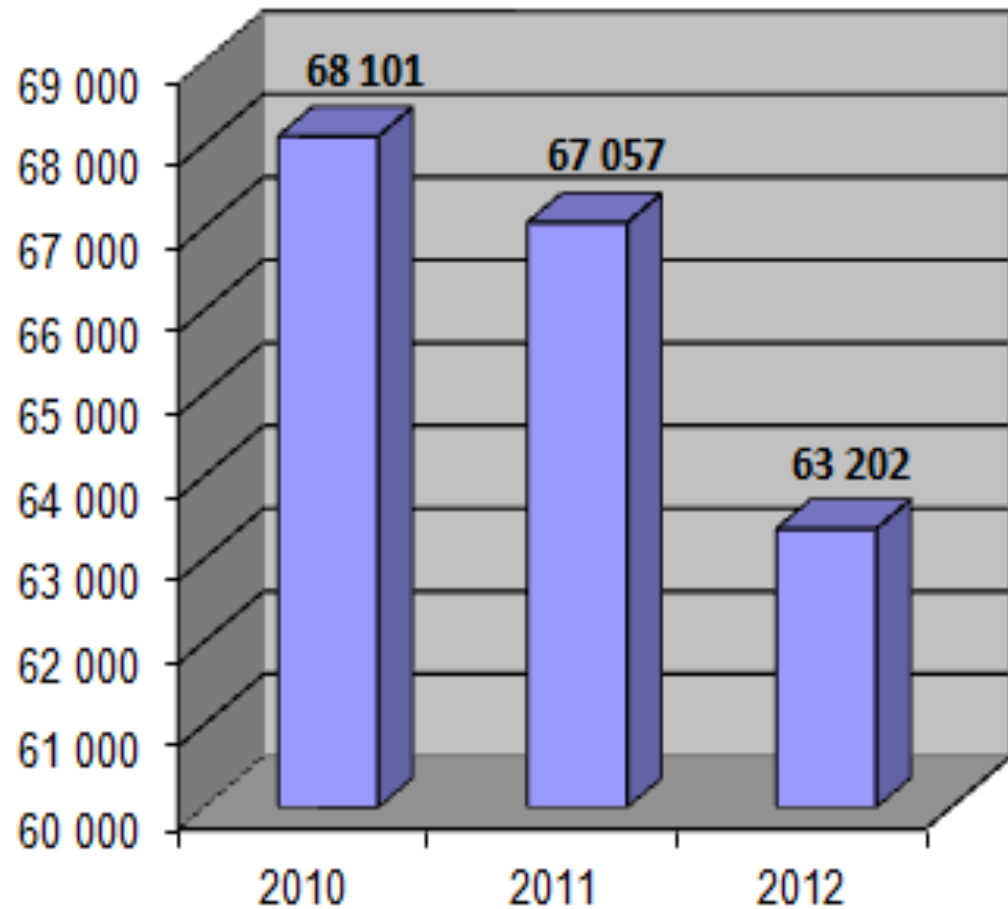
Transporteurs Sanitaires

➤ Certaines missions ont été réalisées par les SDIS : carences

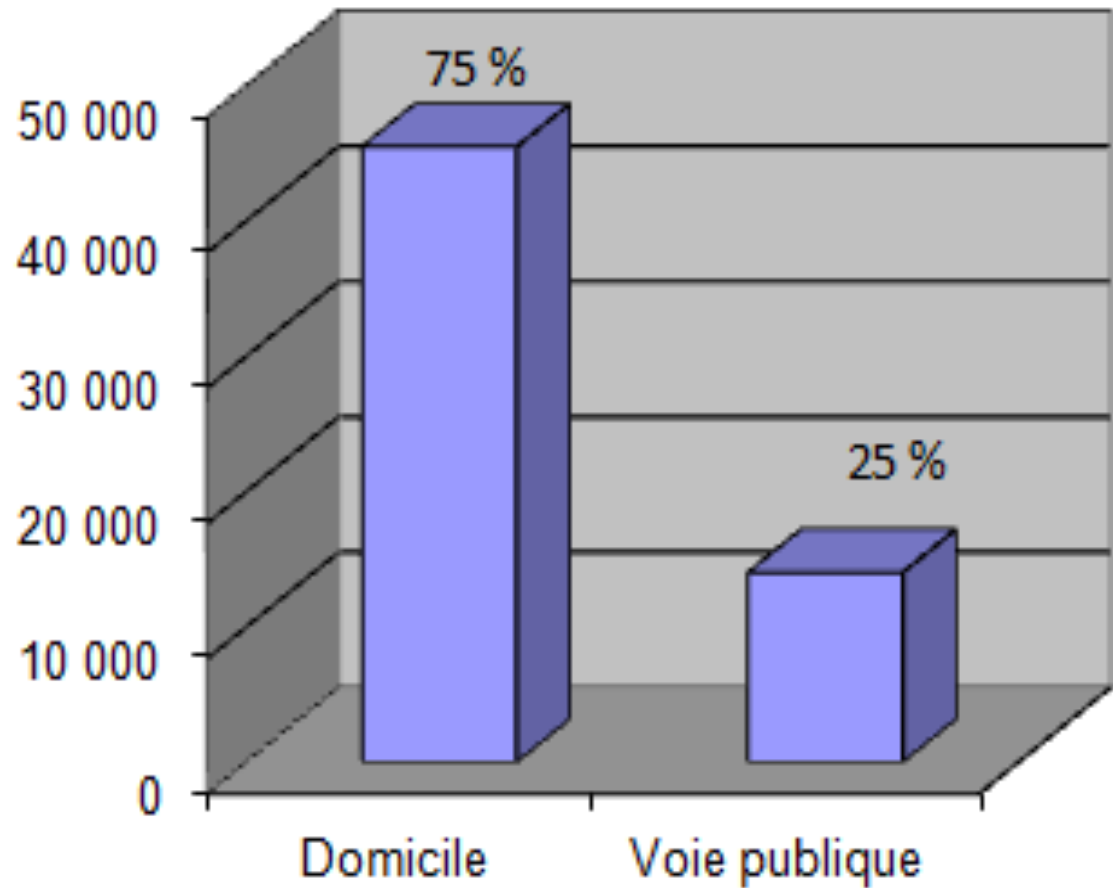
- 3 581 en 2011
- 6 500 en 2012



VSAV



VSAV



ANNEXE 3 : SITUATIONS PARTICULIERES

Etablie pour l'application de l'article III-2 de la convention n°2005-0264

Afin de faciliter le travail des régulateurs du Centre 15 et éviter une grande partie des litiges sur les carences, il est convenu que les interventions pour transports sanitaires définies ci-après, peuvent être selon l'appréciation du médecin régulateur du Centre 15 confiées en première intention au SDIS ou au BMPM en considérant ainsi que la demande entre dans le cadre d'un secours d'urgence.

1. Transports de malades psychiatriques sous contrainte
2. Accidents vasculaires cérébraux
3. Agitations psychiatriques ressenties menaçantes
4. Autolyses de toutes nature et intoxications accidentelles
5. Détresses sociales
6. Interventions nécessitant des gestes de secours en équipe
7. Menaces d'accouchement imminent
8. Situations non évaluables (par absence d'informations fournies au médecin régulateur du Centre 15)

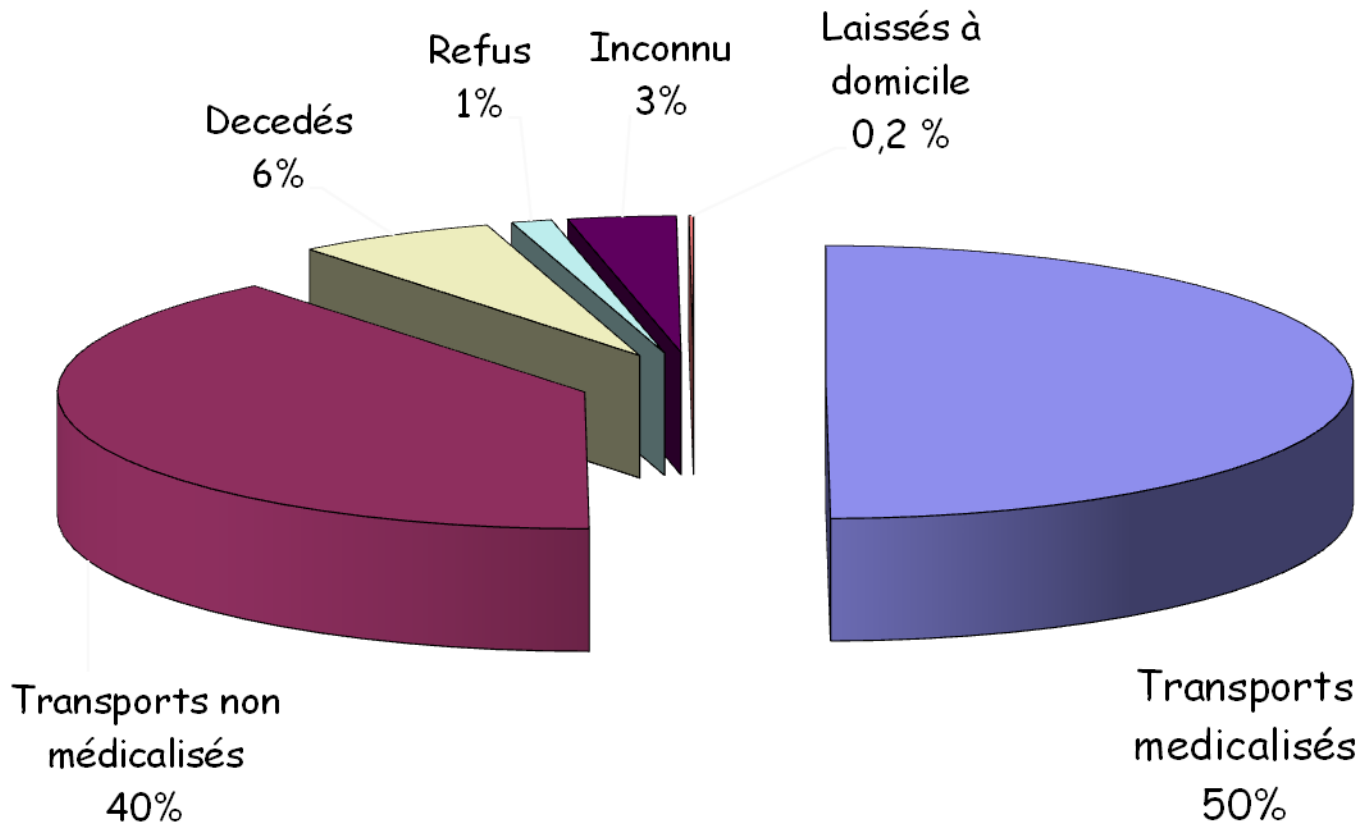
Le libellé exact des items sera conforme aux dénominations correspondantes dans Centaure.

Ces sept motifs d'interventions sont regroupés sous la dénomination de situations particulières, ils sont inclus à la liste des indicateurs du suivi de l'activité de régulation du Centre 15.

ACTIVITÉ Décisions

	2010	2011	2012
SMUR	18 653	20 021	22 840
SMUR T 2	5 109	4 977	4 935

SMURs Orientations



Evaluation



```
SAMU13 18D C15 RMH RR1 RLIB ENT  
NB ATT 0 0 0 0 0 0 0 0 0  
TPS ATT 0 0 0 0 0 0 0 0 0  
LOG-RET-OCC LIB R1 MH ENT  
18 0 5 1-0-1 1-0-1 2-0-2 02 30 30 30 68
```

Nombre appels	590 313	
Raccrochés	40 301	6,8%
Raccrochés sup 30 sec	10 209	2 %

Evaluation

- **Thesaurus** : Codage lors
 - de l'interrogatoire
 - du bilan
- Recherche mots clefs dans le corps du texte
- Etudes prospectives et rétrospectives

L' Avenir

- Coordonateur ARM
- Procédures :
 - Procédures communes / harmonisation
 - Délégations de compétences vers les ARM
- Formations : métier à part entière

L' Avenir

➤ Outils Métiers

- Terminal SMUR / Terminal Urgences
- ROR
- Interconnexions SAMUs
- Interconnexions Partenaires

➤ Suivi Qualité et Evaluation

➤ Une demande comporte 3 niveaux à explorer systématiquement :

- **La demande exprimée** : l'appelant la formule en fonction de son ressenti de la situation, de ses compétences.
- **La demande comprise** par le professionnel de santé
- **Le besoin de soins** : ce qu'il est réellement nécessaire de faire

➤ L'objectif étant de faire coïncider les trois demandes



ARMREGUL



Accident de la circulation



Agression, rixe (sans arme)



Blessure par arme



Brûlure, incendie



Electrification, électrocution



Immobilisation prolongée au sol, compression corps et membres



Morsure d'animal (non venimeux)



Pendaison, strangulation



Traumatisme (hors crâne), chute



Traumatisme crânien enfant et adulte



Détresses vitales non traumatiques (Procédure SMUR FLASH)



ACTIVITE PRIMAIRE Année 2012

Devenir ?

	<i>2011</i>	<i>2012</i> (partiel 11 mois)
FILIERE DE SOINS	22.58 %	22.55%
URGENCES	61.79 %	60.28%
NON RENSEIGNE	15.61 %	17.18%

ACTIVITE TELEPHONIQUE GENERALE

Année 2009

8,5 %

1er Trim 2009 *2° Trim 2009* *3° Trim 2009* *4° Trim 2009*

Nombre Total
Appels Entrants

160 445 161 162 165 273 198 054

Total Abandons

22 516 14,03% 22 306 13,84% 23 399 14,16% 31 496 15,90%

Abandons après 30s

13 228 8,24% 12 258 7,61% 13 650 8,26% 17 859 9,02%

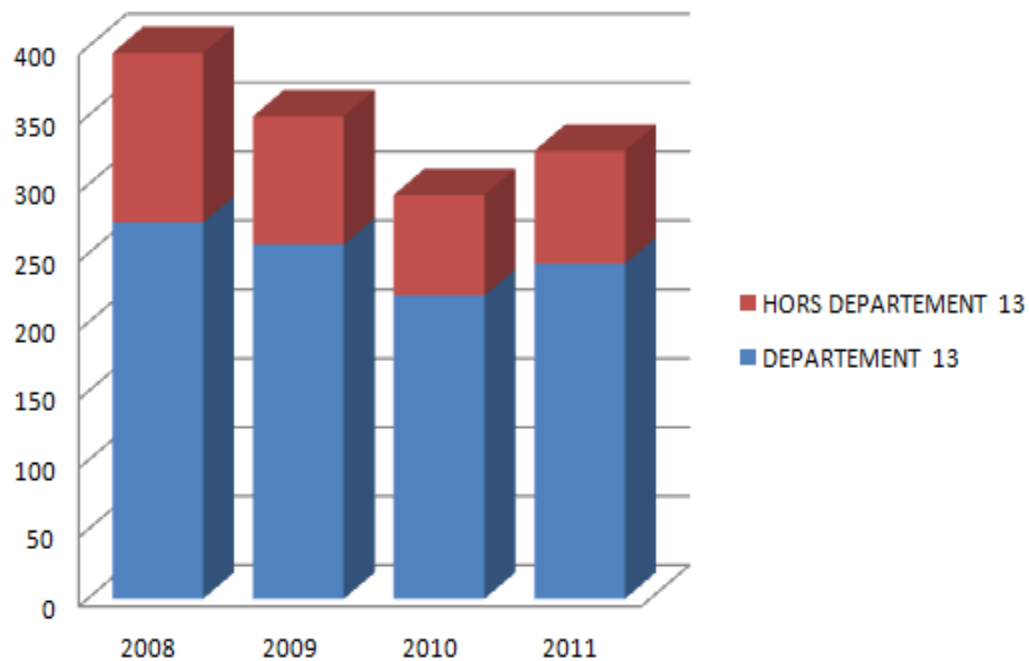
Nombre Total Appels
Servis

137 929 85,97% 138 856 86,16% 141 874 85,84% 167 944 84,80%

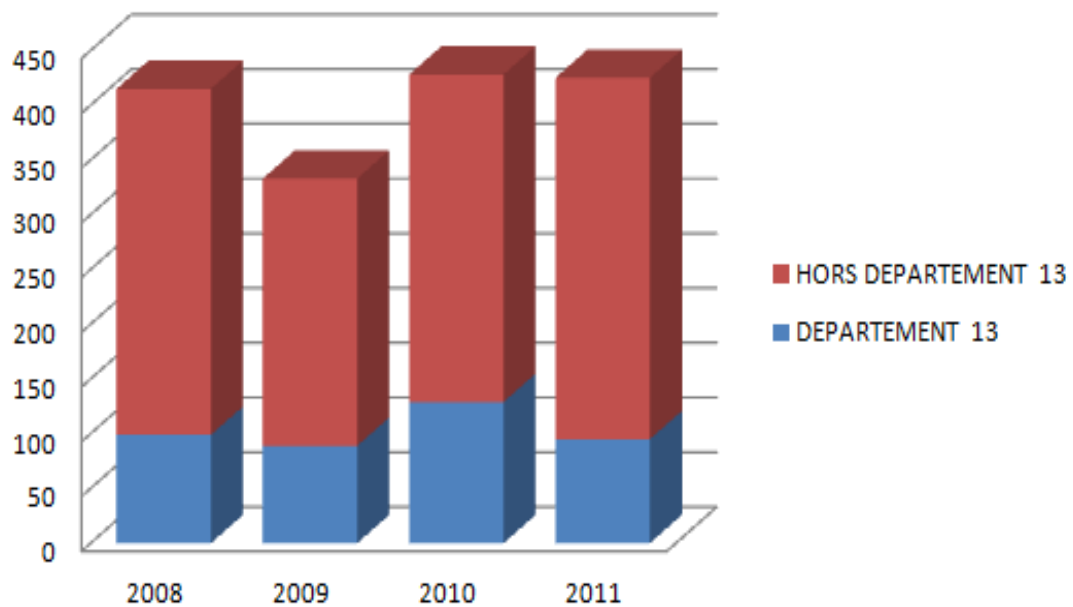
Ratio Appels Servis
avant 60s

115 550 83,77% 117 963 84,95% 119 015 83,89% 140 596 83,72%

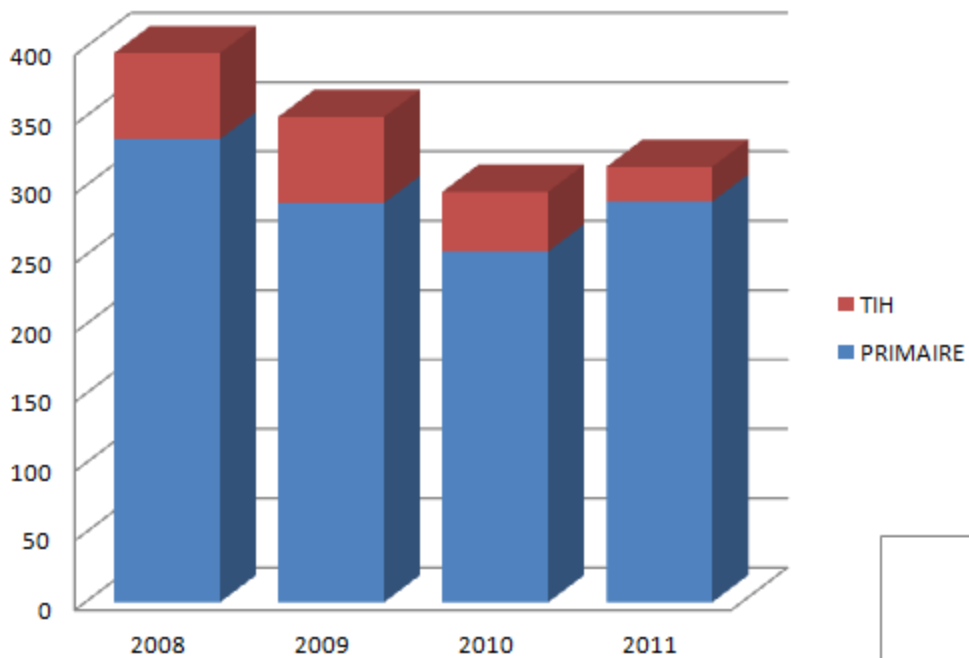
D 131



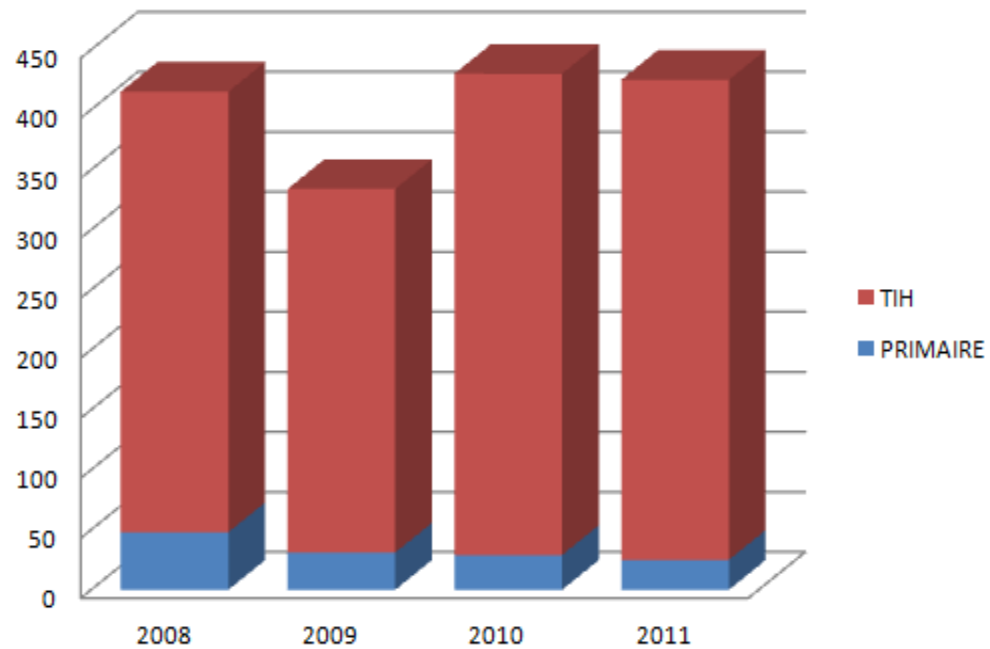
Helico 13

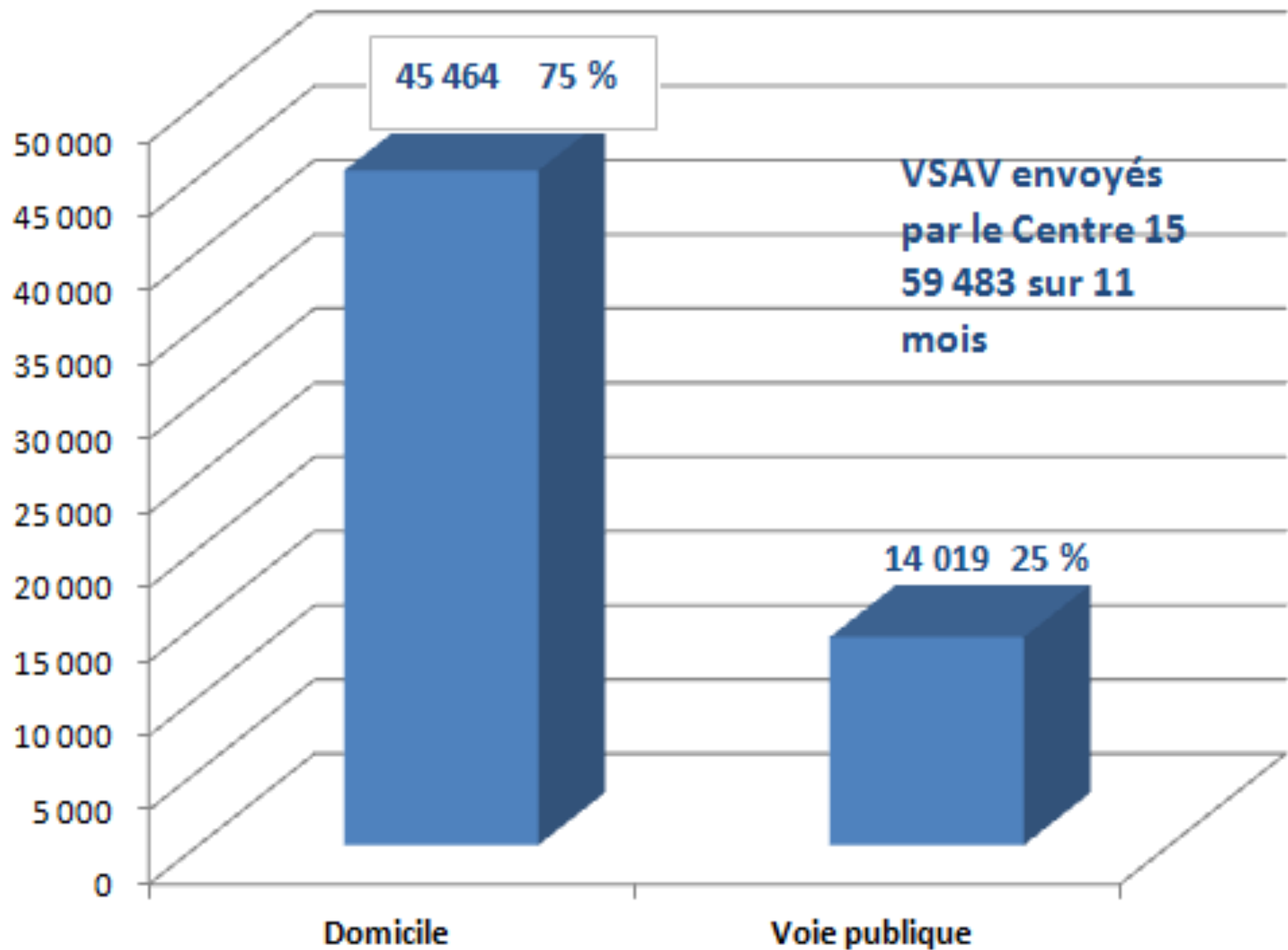


D131

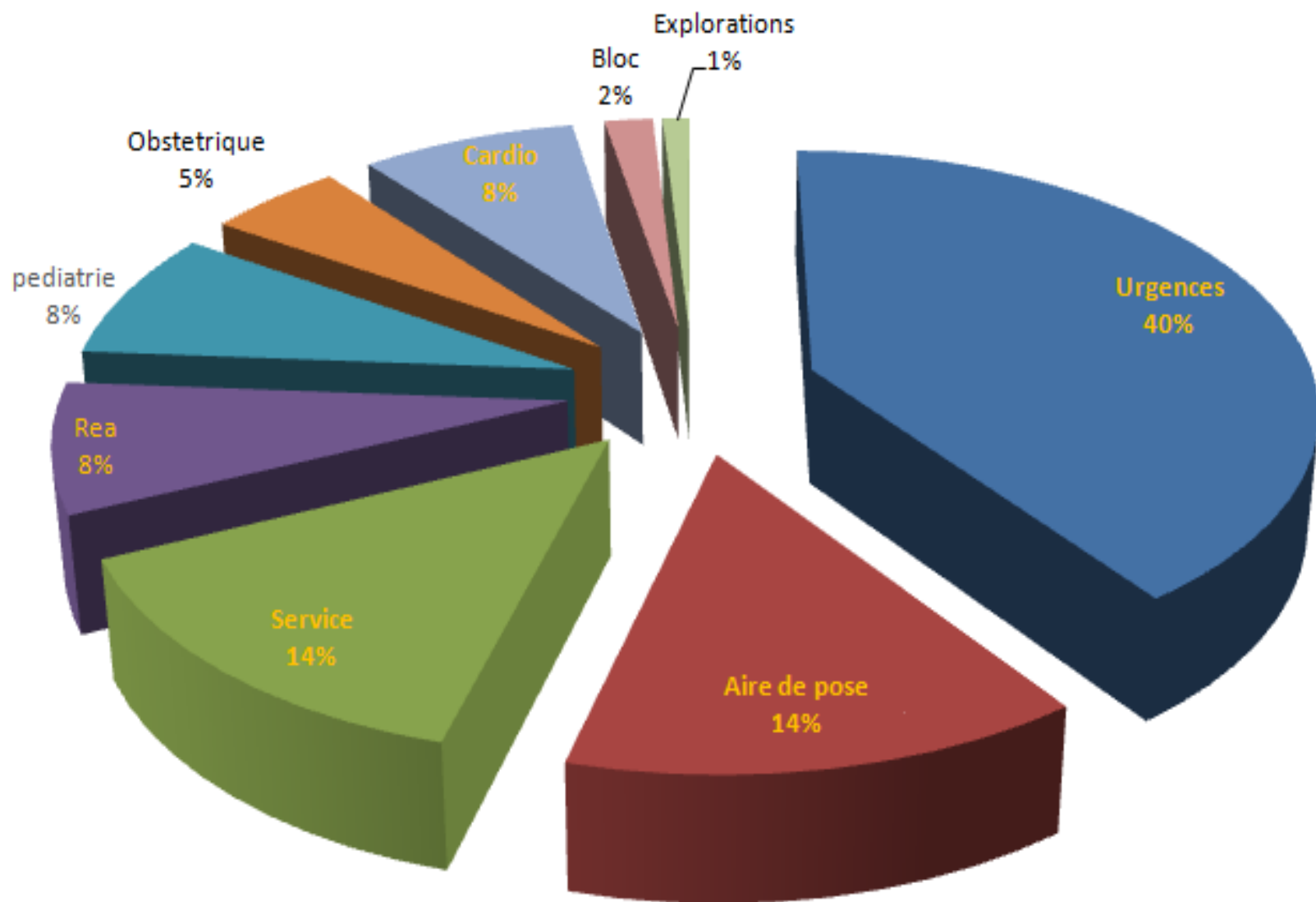


Helico 13





Secondaires Service Origine



Secondaires Services de destinations

