

Bilans téléphoniques des ISP au SAMU

point de situation en Seine-et-Marne

Médecin Commandant Nicolas CHOSSAT

MEDECINE D'URGENCE



CONTEXTE

- Volonté de renforcer la démarche qualité du SSSM
 - Souhait fort de la chefferie
 - Évolution vers un management par la qualité
- Aucune évaluation réalisée sur ce sujet
- Échanges SAMU / SDIS
- 5940 interventions en 2018, en gardes postées

Modélisation d'un
protocole d'analyse /
indicateurs



Méthode

- Etude mixte quantitative et qualitative
 - Ecoute passive aléatoire de 100 bilans par une personne
 - Implémentation en direct des données dans un fichier informatique
 - Au niveau de la console SANTE du CODIS
-
- Analyse dans un second temps
 - Quantitative
 - Qualitative par analyse du verbatim retranscrit

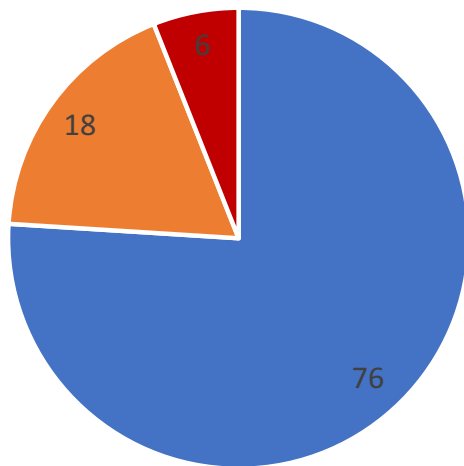


RESULTATS QUANTITATIFS

Passage de bilan en moins de 5 min

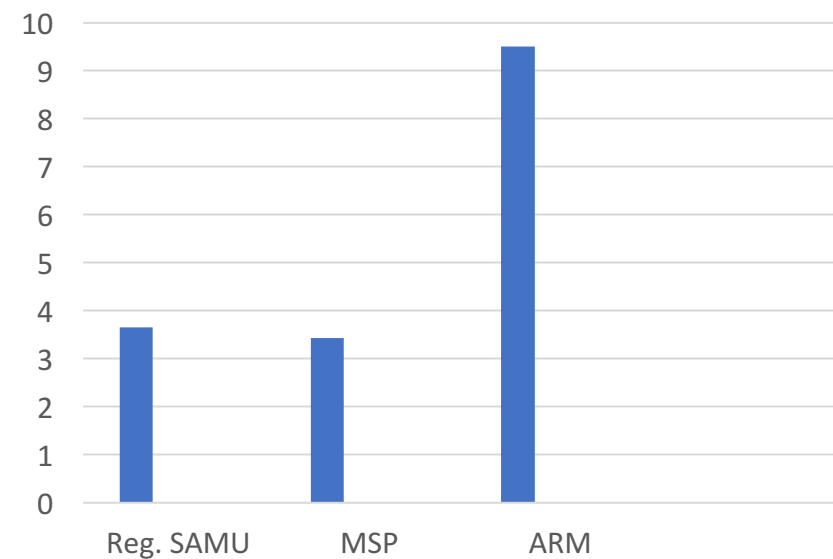


81%



■ Reg. SAMU ■ ARM ■ MSP

Durée du bilan



Bonne relation téléphonique =

70%



Confiance

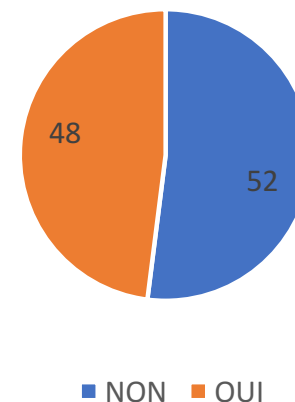
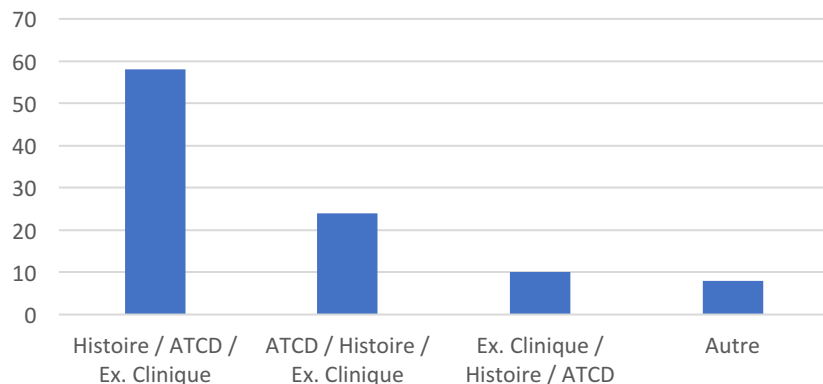
RESULTATS QUANTITATIFS

Bonne compréhension
du bilan par le
régulateur = 70%



Syntaxe professionnelle = 53%

Bilan parfaitement clair = 49%



Hiérarchisation
de la détresse

RESULTATS QUALITATIFS

- 7 thèmes dominants:
 1. la plus-value des infirmiers pour la prise de décision (regard clinique)
 2. la qualité de la relation avec le CRRA 15
 3. les aspects techniques et logistiques
 4. la plus-value des soins infirmiers pour le patient (antalgie+++)
 5. la prise de bilan par les ARM (trop longue et non productive)
 6. le questionnement du médecin régulateur sur l'engagement du VLMS
 7. la valeur ajoutée de la supervision de l'infirmier CODIS.

CONCLUSION

- Vue d'ensemble qualitativement plutôt positive
- Réflexion à mener sur une amélioration de la structure de deux bilans types (ciblé vs complet)
- Travail sur la formation des ISP (séances de simulations, analyses de pratiques etc..): initiale et FMMPA 2019
- Bilans VSAV???