

Pour affichage permanent : oui  non

Pour affichage temporaire : oui  non

Secteur d'activité émetteur :

DEPARTEMENT MEDECINE URGENCE - SAMU 49

Date d'application : 12/01/2018

Validation : Dr F. TEMPLIER - Chef de Service

Rédacteur(s) :

- Nom : Dr F. TEMPLIER

- Fonction : Chef de Service

Secteur(s) d'activité concerné(s) :

Ensemble du service

Centre 15

SMUR

Autre : .....

CESU

Urgences Collectives Préhospitalières

## Gestion des appels raccrochés au Centre 15 - Mesures conservatoires.

**Objet :** Décrire la démarche à adopter en régulation pour la gestion des appels raccrochés par les appelants.

A l'attention des ARM et médecins régulateurs,

Les appels raccrochés par les appelants après prise en charge et analyse par les ARM (Appels alors en FA MRU ou MRG) sont des situations à risque médico-légal qu'il convient d'encadrer, notamment en cas de forte activité au Centre 15.

Dans l'attente d'une procédure spécifique de régulation indiquant la **conduite à tenir en cas d'appels raccrochés**, voici la démarche à suivre :

**La recherche des appels raccrochés par l'appelant et leur rappel doit être systématique :**

- En période d'activité normale, dès l'identification du raccroché.

- En période de débordement, dès que possible :

\* avec une vigilance particulière portée sur les appels P1 sans moyen engagé

\* avec un rappel des appels priorisé P2 (attribution MRG) dès que le flux d'appels entrants et FA ARM le permet.

- Les appels raccrochés en FA MRU peuvent aussi être identifiés par les MRU qui doivent avoir une vigilance particulière en période de forte activité. Pour cela, les MRU doivent surveiller la liste des dossiers à réguler "Attribution URG T2 T3" et la comparer aux appels en FA MRU. En cas de discordance (Plus de dossiers à réguler que d'appels en FA MRU => rechercher des appels attribués MRU raccrochés).

**Les appels raccrochés doivent être rappelés dans l'ordre suivant :**

o Les P1 sans engagement de moyen

o Les P1 avec engagement de moyen

o Les P2 en ajustant sur le motif de recours. Les appels simples de MG étant rappelés en dernier.

- Lors du rappel :

o **Situation n° 1 : Appelant pouvant être recontacté**

✓ L'ARM s'informe auprès de l'appelant de l'évolution de la situation depuis le raccroché

✓ L'ARM confirme auprès de l'appelant qu'il a toujours besoin que son appel soit pris en compte.

✓ Il reprend alors l'interrogatoire. Si nécessaire ajuste sa décision notamment :

▪ Changement d'attribution MR (en général modifiée vers MRU)

▪ Engagement prompt secours si indiqué

▪ Engagement ambulance si priorisé P1 et temps d'accès au MRU prolongé

✓ Puis transfert de l'appelant en SA MRU ou MRG selon le cas. Si un moyen de secours est engagé, l'ARM le précise clairement à l'appelant

✓ Si l'appelant (au mieux le patient ou son représentant légal) indique qu'il n'a plus besoin du Centre 15

- L'ARM s'informe du devenir du patient et le note, et notamment où il se trouve, si le patient a été par ses propres moyens aux Urgences.
  - Redemande clairement à l'appelant s'il a encore besoin du Centre 15 et repropose de façon systématique de le remettre en contact avec un MR.
  - Si tous ces éléments sont négatifs, l'ARM
    - indique à l'appelant de rappeler au moindre doute
    - renseigne le "devenir patient" (le plus souvent : pas d'envoi de moyen)
    - prend la décision "ZERO" (Pas de décision après régulation médicale).
    - code par défaut en code interrogatoire "NUL - pas de patient, malade ou blessé" (par défaut d'autre code adapté
    - désactive" le dossier (Le dossier bascule en zone DRM à valider)
  - AU MOINDRE DOUTE : Annulation du besoin du patient peu claire, patient confus, alcoolisé, pathologie évolutive, l'ARM en informe le MRU et transfère le patient en FA MRU ou MRG selon avis MRU.
  - Le MR évalue ensuite le dossier et détermine la suite à donner. Il trace sa "prescription" dans Centaure.
- **Situation n°2 : Pas de contact possible avec l'appelant (messagerie, ligne occupée)**
- ✓ L'ARM ne doit pas déterminer de lui-même la suite à donner (responsabilité relevant du MRU).
  - ✓ L'ARM informe le MRU de l'absence de contact possible avec l'appelant
  - ✓ Le MRU évalue le motif de recours initial et le délai depuis le raccroché afin de décider :
    - Nouvelle tentative de rappel par l'ARM en indiquant le délai.
    - OU désactive le DRM.
    - OU Engagement d'un moyen de secours.
  - ✓ Le MRU trace sa "prescription" en renseignant Centaure.

**Ces mesures conservatoires pourront être complétées et ajustées dans la procédure définitive.**