

SYNTHÈSE

SAMU : améliorer la qualité et la sécurité des soins

Octobre 2020

À qui s'adresse le guide ?

Aux professionnels du SAMU : médecins régulateurs, assistants de régulation médicale, superviseurs, coordonnateurs ambulanciers, responsables médicaux et responsables qualité des SAMU, autres partenaires du SAMU...

À la gouvernance de l'établissement de santé, la direction qualité, la coordination de la gestion des risques associés aux soins et aux représentants des usagers.

Objectifs

Aider les SAMU à améliorer de façon continue la qualité et la sécurité des prises en charge des patients bénéficiant de la régulation médicale : détermination et mise en œuvre de la réponse la plus adaptée dans les meilleurs délais.

Point de vigilance : ce guide a été réalisé sur la base de l'existant, il faudra tenir compte du caractère évolutif du sujet traité, de la nécessité d'adapter les préconisations au contexte local, aux organisations et à leurs ressources.

L'essentiel

S'appuyer sur une démarche qualité structurée et un travail en équipe pluriprofessionnelle

- Développer une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, pilotée par le médecin responsable et le responsable qualité du SAMU, s'appuyant sur une équipe engagée et soutenue par l'établissement avec une cartographie des processus établie.
- Promouvoir le travail en équipe pluriprofessionnelle formée aux compétences techniques et non techniques en étant attentif à la qualité de vie au travail et à la prévention des risques psychosociaux.
- Consolider le fonctionnement des relations avec les partenaires (dont les effecteurs).

Faciliter la gestion de tous les appels

- Anticiper la variabilité du flux d'appels et s'adapter en temps réel pour assurer la qualité du « décroché » en suivant des indicateurs-clés.
- S'approprier les innovations des systèmes d'information et de téléphonie avancée pour faire progresser la qualité de la régulation médicale.

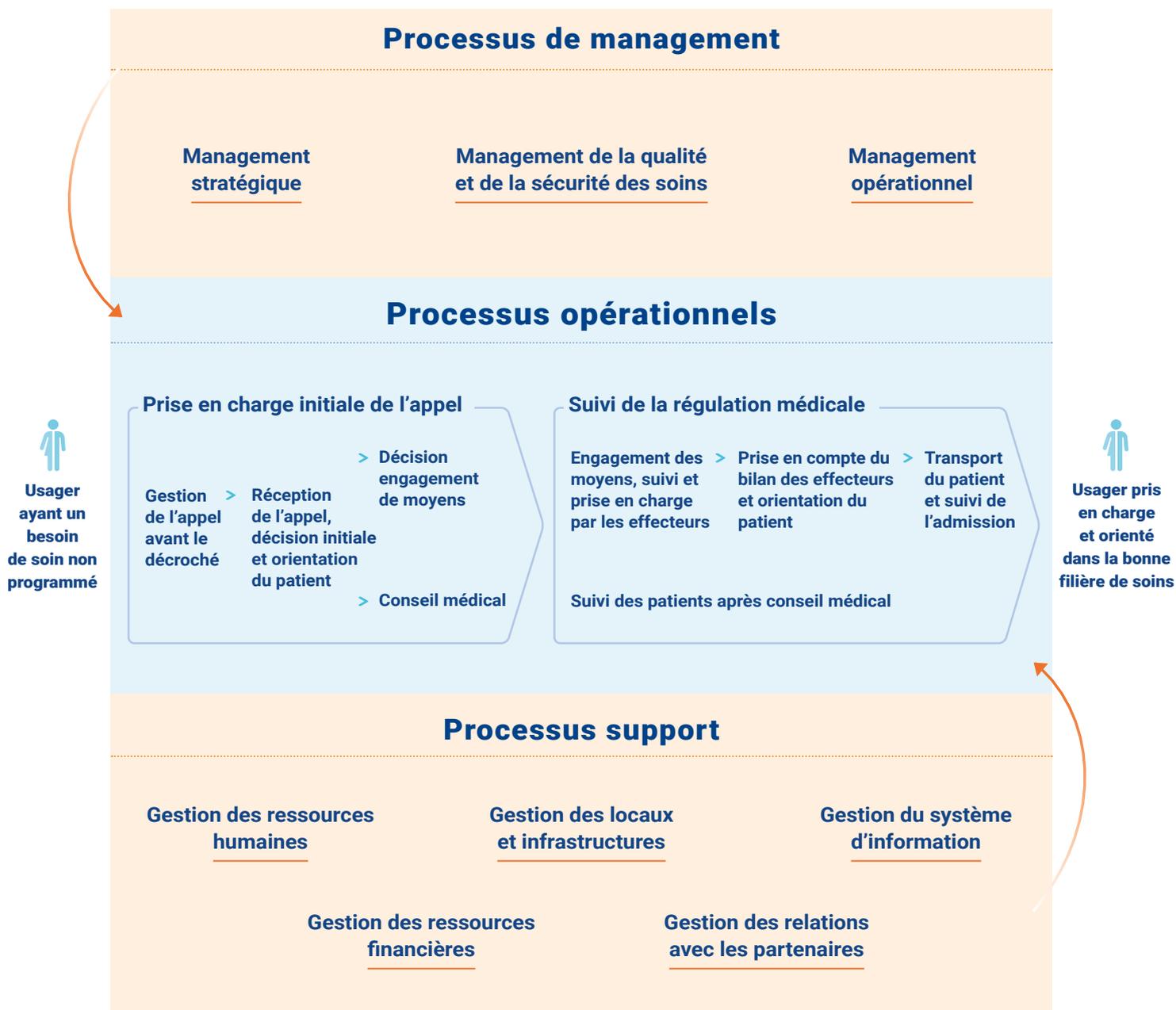
Harmoniser les pratiques professionnelles

- Sécuriser la prise en charge d'un appel par le binôme ARM-médecin régulateur sous la responsabilité du médecin régulateur.
- Assurer au patient son orientation dans un parcours de soins adapté à sa situation.

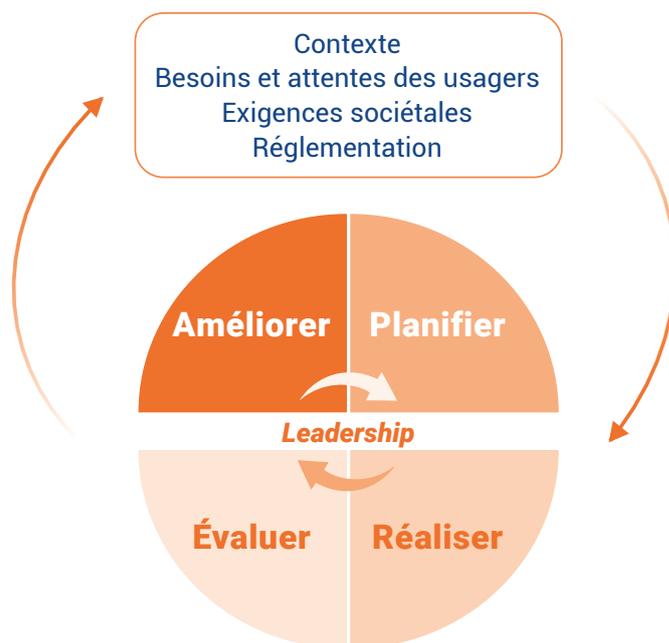
Évaluer pour progresser

- Disposer d'indicateurs et de tableaux de bord pour piloter la qualité et adapter les ressources.
- Évaluer les pratiques notamment par la réécoute des appels anonymisés.
- Développer le retour d'expérience et la culture de sécurité par l'analyse des événements indésirables identifiés par les déclarations et par les triggers.
- Définir et mettre en œuvre les modalités d'évaluation de la satisfaction des usagers.

Les processus du SAMU



Système de management de la qualité et de la sécurité des soins du SAMU



Améliorer

- Revue de direction
- Plan d'action d'amélioration

Planifier

- Politique qualité
- Responsable qualité
- Règlement intérieur
- Cartographie des processus
- Identification des risques
- Procédures opérationnelles
- Identification des ressources nécessaires
- Formation/DPC
- Conventions avec partenaires
- Identification/mise en place des filières de prise en charge
- Culture de sécurité/travail en équipe

Évaluer

- Résultats
 - qualité et performance
 - événements indésirables survenus
 - satisfaction des patients
 - satisfaction des professionnels, qualité de vie au travail
- Processus
 - organisation
 - pratiques professionnelles
 - fonctionnement avec les partenaires
- Certification de l'établissement

Réaliser

- Réalisation des activités opérationnelles
- Ressources nécessaires disponibles
- Interventions des partenaires/coordination

Comment utiliser le guide ?

- ➔ **Une partie sur les processus** : management, activités support et activités opérationnelles.
- ➔ **Une partie sur l'évaluation** : indicateurs, méthodes, gestion des risques, évaluation des pratiques professionnelles et expérience du patient.

7 fiches détaillant les processus opérationnels (gestion des appels/prise en charge initiale/suivi de la régulation)

Fonction du processus

Les bonnes pratiques

Gestion des appels avant décroché

Fiche n° 1 : processus de traitement des appels avant le décroché

Fonction du processus

Données d'entrée **Processus**

Requisitaire appelle le 15 ou un des autres numéros d'urgence traités par le SAMU centre 15

→

Identification, priorisation de l'appel entrant suivant :
 - le n° composé : 15 ou un des numéros énumérés et traités par le SAMU centre 15
 - l'éventuelle gravité déclarée par l'appelant sur le 095

Le traitement des appels par le système de téléphonie avancée avec professionnel a pour finalité de renforcer l'accessibilité des usagers aux Centres de Régulation des Appels (CRA 15) des SAMU et de prioriser la réponse aux appels. Il contribue à l'atteinte des seuils de performance quantitatifs attendus¹⁵ (et de prioriser le flux téléphonique 15 en le distinguant de l'ensemble des appels d'un traitement spécifique alternatif).

Il assure les fonctions suivantes :

- classer chaque appel dans une catégorie d'appels (segmentation),
- sélectionner le traitement adapté pour chaque appel en fonction de sa catégorie,
- distribuer l'appel vers un professionnel chargé du traitement correspondant, si disponible,
- informer le professionnel de la nature et de la priorité de l'appel.

Il permet ainsi :

- de diriger automatiquement les appels vers le bon interlocuteur ;
- de prioriser les appels ;
- de mieux utiliser les ressources et d'augmenter la disponibilité en passant des appels pour bilan destinés aux « ARM Gestion » ou aux « ARM Accueil ».

Ce traitement est également appelé préqualification des appels.

¹⁵ Performance attendue : prise en charge de 99 % des appels en moins de 00 sec
¹⁶ Ces recommandations devraient changer dans le cadre des travaux interministériels 30s

Objectifs qualité, points critiques, moyens de maîtrise

Objectifs qualité	Points critiques	Moyens de maîtrise
Accessibilité/disponibilité du SAMU	Existence d'un système de téléphonie avancée	Assurer une maintenance préventive du système
Fiabilité de l'identification des appelants particuliers : médecin, infirmier, etc.	Synergie avec les services informatiques et téléphoniques de l'établissement	Service informatique disponible 24x24 pour les CRA
Fiabilité de la préqualification	Paramétrage du système	Disposer d'un plan de continuité d'activité en cas de dysfonctionnement
Performance de la priorisation des appels	Identification des numéros d'appelants spécifiques	Eclair des SLA (service level agreement) compatibles avec la criticité de la régulation médicale
Délai de réponse adapté à la situation	Maintien à jour des bases de données des numéros de téléphone	Assurer la mise à jour des bases de données des numéros de téléphone

Comment évaluer ce processus ?

Plusieurs moyens permettent d'évaluer ce processus :

- la revue périodique du fonctionnement des applicatifs avec les services informatiques et téléphoniques,
- l'analyse des événements indésirables (dysfonctionnement technique, erreur d'orientation de l'appel, événements indésirables associés aux soins attribuables à ce processus),
- l'analyse des indicateurs de performance clés (taux d'accueil, qualité de service, pourcentage d'appels en rotation sur sonnerie¹⁶, pourcentage d'appels perdus, nombre de dysfonctionnements techniques).

¹⁶ La rotation sur sonnerie correspond à la part des appels non décrochés passés sur un autre poste.

Les objectifs qualité/ points critiques et moyens de maîtrise

Comment évaluer le processus

2 outils

Critère	Oui	Part ⁶⁰	Non	NA ⁶¹
1. Management				
1.1 Management stratégique				
Le responsable du SAMU avec la direction générale, la direction qualité et gestion des risques de l'établissement (CME) s'engage pour assurer le bon fonctionnement du SAMU et le déploiement de la qualité des soins				
Un projet de service est défini				
Des politiques y sont définies sur des sujets-clés : - accueil et prise en charge des appels				

Critère	Oui	Part ⁶³	Non	Commentaires éventuels
Assistant de régulation médicale				
Conduite de l'entretien avec l'appelant/le patient				
Se présente lors du décroché				
Invite l'appelant à présenter l'objet de son appel				
Identifie appelant, patient et lieu de la détresse				

Outil 1 – Grille d'autoévaluation de la démarche d'amélioration de la qualité en place

Outil 2 – Grille d'analyse pour la réécoute d'un enregistrement d'appel dans le cadre de l'évaluation des pratiques professionnelles

Ce document présente les points essentiels du «guide SAMU : amélioration de la qualité et de la sécurité des soins», octobre 2020. Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr