Allô, samu centre 15, j'écoute…

<u>Voix off introduction</u>
Les centres de réception et de régulation des appels samu centre 15 enregistrent une constante augmentation de leur activité chaque année. Celui de Nantes a su s'adapter à cette évolution en adoptant une nouvelle organisation et en utilisant des outils technologiques plus performants afin de mieux répondre aux appels des usagers et des professionnels de la région.

Lorsque l'appelant fait le 15, son appel est décroché par un permanencier auxiliaire de régulation médicale dit « parm ».

Permanencier qui parle :
« Lorsqu'on reçoit un appel, en fait, il n'y a pas de sonnerie, on a 3 bips dans le casque et on a directement le requerrant en ligne ensuite s'affiche le dossier, si c'est un particulier qui appelle et bien on va avoir son adresse, son numéro de téléphone, enfin pas toujours donc dans ce cas on lui pose des questions, on le localise »

<u>Voix off</u>
Si toutes les lignes sont occupées par les permanenciers, une bande sonore se met en route. Elle propose plusieurs choix à l'appelant afin que son appel soit dirigé pour le mieux selon son cas.

« on entend la bande sonore »

Permanencier qui explique le cheminement des appels selon si c'est une urgence vitale, un conseil ou une info pour les professionnels de santé en insistant sur la forte priorité de répondre lorsque l'appel est pour une urgence vitale.

Permanencier en ligne avec un usager :
« Oui madame, oui bonjour, c'est le samu. Donc les pompiers sont partis pour vous aider donc vous avez été témoin d'un accident là…**Voix off directe « Tous les appels arrivant au centre 15 sont décrochés par un permanencier auxiliaire de régulation médicale dit « Parm » sa mission est de localiser la personne, en prenant son numéro et son adresse précise, d'évaluer l'urgence de la situation le plus rapidement possible, d'envoyer des moyens de secours le plus adapté dans les plus brefs délais et enfin de transférer l'appel vers un médecin pour réguler l'appel. Son rôle est aussi d'écouter, de rassurer, de conseiller et de donner éventuellement les premiers gestes de secours**…
Permanencier continu sa régulation : « bon, madame vous allez rester en ligne, les secours sont en route et je vous passe le médecin du samu, ne raccrochez pas, restez en ligne madame s'il vous plaît »

<u>Voix off</u>
Une des particularités du samu centre 15 de Nantes est qu'il y a toujours un infirmier à la prise d'appel. Il est complémentaire des permanenciers et leur permet d'être en relation directe avec des professionnels de terrain.

Infirmier qui parle :
Je suis infirmier au samu 44 donc ma mission première s'est de partir en intervention, soit en sortie primaire pour aller au domicile du patient ou sur la voie publique, soit pour faire un transport secondaire, c'est à dire un transfert entre deux hôpitaux.
Voilà, donc ce matin, il n'a pas d'intervention pour l'instant donc sur les 4 infirmiers il en y' a un un qui reste à la console pour aider les permanenciers si il y a un afflux d'appels…

Voix off :
Il peut arriver que le permanencier sente une gravité avant même de transférer l'appel vers le médecin régulateur ; dans ce cas, il déclenche le départ des secours.

Permanencière répond à un usager, déclenche les secours et fait une recherche d'adresse

l'ambulancier qui parle dans la salle des cartes :
Donc ça c'est la fiche de mission qui va nous permettre de nous rendre sur le lieu d'intervention donc dessus il y a les principaux éléments de l'intervention comme : L'adresse que la permanencière a récupéré et puis les principales coordonnées qui vont nous permettre de pouvoir aller sur place rapidement si on a besoin.
Donc là, l'intervention est en train d'être régulée par le médecin régulateur hospitalier et s'il décide d'envoyé une équipe médicale en fonction des éléments qu'il a, à ce moment là, moi je suis prêt à partir…

« Fondu au noir pour monter qu'on passe à autre chose »

Permanencière sur un appel :
Vous restez en ligne je vous passe le médecin…
voix off : Après avoir pris l'appel et déclenché les secours si nécessaire, le parm transfert l'appel vers un médecin régulateur ; généraliste ou urgentiste selon le dégrés de gravité qu'il aura pu détecter. Dans la salle de régulation des appels, il y'a des médecins généralistes et urgentistes présents 24h/24h.

Dr Berthier, médecin urgentiste en train de réguler un appel :
Dr Berthier : Oui allô ! Bonjour madame, Dr Berthier à la régulation du samu, donc ce sont les pompiers de Vertou qui vont arriver. Là, ils sont sortis de la caserne et ils ne devraient plus tarder à arriver, juste le temps de venir…Donc votre papa à 57 ans et il y a un an il a fait un AVC et là, il vient de faire une crise convulsive ?
La femme : Oui, c'est la 3ème là
Dr Berthier : Les autres, c'était quand ?
La femme : Il en a fait eu une y'a peut-être un ou deux mois
Dr Berthier : Oui
La femme : Il avait oublié de prendre ses cachets
Dr Berthier : D'accord
La femme : Et il en avait fait une, heu, je sais plus de quand cela date…Vers le début de l'été…
Dr Berthier : D'accord donc depuis 6 moi c'est la 3ème alors ; et là actuellement, il reprend connaissance ?
La femme : Je pense mais tout doucement
Dr Berthier : Il ouvre les yeux ?
La femme : Ouaih et il a du mal à respirer…
Dr Berthier : Il ronfle un peu ?

La femme : Ah ! il me regarde là..
Dr Berthier : Il vous regarde…Mais en tous cas il ne se secoue plus ?
La femme : Non, il ne se secoue plus et je pense qu'il est en phase de récupération…
Dr Berthier : Tout à fait, vous étiez là les autres fois ?
La femme : Oui, enfin la première oui…

Voix off : Le médecin pose des questions et sa régulation vaut une prescription médicale. C'est lors de sa régulation que le médecin prend la décision d'envoyer, ou non, le service d'urgence mobile et de réanimation dit « smur » ou une ambulance, un médecin, ou les pompiers sur place.

Voix off conclusion :
Le samu centre 15 reçoit plus de 460 000 appels par an en rapport à plus de 160 000 régulations médicales. Cette sollicitation est croissante mais l'objectif est toujours d'apporter une réponse de qualité, adaptée au niveau de soin que requiert le patient.

Rédactrice : Morgane Raphalen
Contact : Service communication du CHU de Nantes
morgane.raphalen@chu-nantes.fr