



Organisation et Triage Rapide des appels en mode SAS

application au Covid-19

Recommandation de SUdF

Mars 2020

Mise en place d'un triage ARM en mode SAS

- **Ouvrir un DR** avec seules informations recueillies et saisies nécessaires pour le contacter en cas de perte de la communication : **nom** et **numéro de téléphone de l'appelant** (facilité par PFLAU)
- **Qualifier le degré d'urgence** : échelle des **P**, **application d'algorithmes / protocoles** pour déterminer s'il s'agit d'une détresse vitale (P0), d'une urgence (P1,P2) ou d'une demande qui relève du SNPA (P2,P3) – **identifier les appels COVID-19**
- **Exemple de dialogue** :
 - Bonjour. Que vous arrive-t-il ? Quelle est la raison de votre appel ?
renseigner les observations et mots clefs dans le DR
 - Je vous remercie et vous passe ma/mon collègue. Il y a X minutes d'attente
- **Orienter**
 - P0 >> départs réflexes, MU, ... 
 - COVID-19 >> orientation vers organisation dédiée (salle dédiée, ...) 
 - Autre >> transfert à ARM pour poursuite de la qualification / mise en attente FO.I du Samu Centre 15

< 30"

ETRE ACCESSIBLE

SAS et détresse vitale (P0)

P0

- En cas de détection d'une **urgence vitale (P0)**, l'ARM « SAS » garde l'appelant et reprend une fonction d'ARM « AMU » :
 - crée le DRM
 - engage un prompt secours et un SMUR avant la phase de régulation médicale
 - conseille et/ou guide les gestes de secourisme et RCP
 - transfère l'appel immédiat au MRU

ETRE ACCESSIBLE

Prise en charge COVID-19

1

Bonjour
Revenez vous d'une zone à risque ?
renseigner l'information
Avez-vous de la toux, des difficultés respiratoires ?
renseigner l'information – mots clés

ARM Samu Centre 15
ou
ARM salle de renfort

2

aucun critère
+ pas d'inquiétude

3

zone à risque moins de 14 jours
+ pas de symptômes
ou
en cas de doute pour l'ARM

4

zone à risque moins de 14 jours
+ fièvre > 38° ou sensation (frissons, courbature)
+ présence de signes d'infection respiratoire

ETRE ACCESSIBLE

Prise en charge COVID-19

2

Bonjour

Revenez vous d'une zone à risque ?

renseigner l'information

Avez-vous de la toux, des difficultés respiratoires ?

renseigner l'information – mots clés

aucun critère
+ pas d'inquiétude

Je vous remercie. Vous ne relevez pas d'une situation médicale à risque.
Je vous invite à composer le **0 800 130 000** si vous voulez plus de renseignements sur le Coronavirus.
Nous allons raccrocher ? Je vous souhaite une bonne journée

ETRE ACCESSIBLE

Prise en charge COVID-19

3

Bonjour
Revenez vous d'une zone à risque ?
renseigner l'information
Avez-vous de la toux, des difficultés respiratoires ?
renseigner l'information – mots clés

zone à risque moins de 14 jours
+ pas de symptômes

Je vous remercie
Vous ne relevez pas d'une situation à risque
Voulez-vous parler à un médecin ?

Si OUI

Je vous invite à rester chez vous en attendant qu'un médecin du Centre 15 vous rappelle dans les plus brefs délais

transfert du dossier au MR affecté à cette tâche >> rappel pour **régulation médicale reportée**

Si NON

Je vous conseille de surveiller votre température deux fois par jour et d'éviter les contacts avec les personnes fragiles. Si apparition de température ou difficultés respiratoires, rappelez le 15

Nous allons raccrocher ?
Je vous souhaite une bonne journée

ETRE ACCESSIBLE

Prise en charge COVID-19

4

Bonjour

Revenez vous d'une zone à risque ?

renseigner l'information

Avez-vous de la toux, des difficultés respiratoires ?

renseigner l'information – mots clés

zone à risque moins de 14 jours
+ fièvre > 38° ou sensation (frissons, courbatures)
+ présence de signes d'infection respiratoire
ou
en cas de doute

Je vous remercie. Vous présentez les critères d'une situation à risque.
Je vous invite à patienter en attendant qu'un médecin du Samu - Centre 15 prenne votre appel
Ne raccrochez pas, je vous mets dans sa salle d'attente téléphonique

transfert du dossier au MRU pour régulation médicale

*codage du dossier selon les préconisations du service
(code CIM-10 du COVID-19 = U07.1)*

ETRE ACCESSIBLE

Mise en place d'un serveur vocal interactif

- Il est recommandé d'activer **un serveur vocal interactif (SVI)**, en particulier pour gérer l'attente, pré-qualifier les flux et orienter au mieux les appels vers une salle dédiée, locale ou à distance.
Il est recommandé que ce SVI ne soit activé qu'en cas d'attente
- Le message peut être simple – il est répété deux fois
« Si vous appelez au sujet du Coronavirus, tapez 2 »
« Le Samu bonjour, si vous souhaitez parler à un médecin a propos du Coronavirus, tapez 3 »

COVID19

Codage CIM 10

Utiliser un code en complément de votre hypothèse de diagnostic :

- **le code U07.1 : maladie respiratoire à Coronavirus 2019 (COVID-19)**
- si le code U07.1 n'est pas disponible, la SFMU recommande d'utiliser :
 - le code B97.2 : coronavirus, cause de maladies classées dans d'autres chapitres
 - ou le code B34.2 : infection coronavirale, sans précision
 - ou le code U04.9 : syndrome respiratoire aigu sévère [SRAS]