

# Rencontre Nationale 2016 des ARM des SAMU – Centre 15

Genèse de l'Outil  
« ARM Régul »

SAMU 13

# Les Constats:

Disparité des Charges de Travail entre ARM et Médecins  
Augmentation du nombre d'appel et de DRM

**RAPPEL :** Passant de 16 500 appels en 1991 à 600 000 en 2015, le Centre 15 des Bouches du Rhône a été mis en difficulté pour assumer sa mission de façon sécurisée et satisfaisante.

Jusque là une faible proportion des appels était gérés par les ARMs sans transfert au médecin régulateur, par ailleurs, le temps de charge téléphonique du médecin régulateur est de l'ordre de 50 % selon les périodes données contre 30% environ pour les ARMs.

Ce constat a rendu nécessaire l'optimisation du temps de travail des médecins régulateurs au profit de tâches obligatoires ou comportant une réelle plus value.

Selon les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS). [7]

« L'assistant de régulation médicale (ARM) participe à l'acte de régulation médicale sous la responsabilité du médecin régulateur. »

« L'acte de régulation médicale nécessite l'intervention du médecin régulateur. Il peut s'agir d'un entretien médical direct avec l'appelant ou de la prise en compte et de la validation en temps réel d'une information transmise par l'ARM. »

« Le conseil médical est un acte qui ne peut être réalisé que par le médecin régulateur, il constitue une prescription médicale. »

# Les Solutions:

- Recentrer l'activité médicale sur les dossiers ou la régulation apporte une plus value
- Diminution de la charge de travail pour une régulation plus apaisée
- Outils de service qui doit avoir plusieurs qualités:
  - Protection des ARM
  - Outils maison modifiable et simple
  - Dans le cadre des conventions avec nos partenaires
  - Possibilité d'évaluation globale et individuelle

# ARM Régul

- Tableur EXCEL
- Exportation dans centaure
- Limitation des situations et homogénéité de présentation
- Quelques questions simples toujours identiques
- Pense bête et notes explicatives
- Code de couleurs avec uniquement le choix entre 2 décisions :
  - VSAV ou SMUR
- Formation des ARM

# Page d accueil « armregul »

## ARMREGUL

	Traumatisme (hors crâne), chute			Brûlure, incendie	
	Traumatisme crânien enfant et adulte			Electrisation, électrocution	
	Accident de la circulation			Pendaison, strangulation	
	Immobilisation prolongée au sol, compression corps et membres			Morsure d'animal (non venimeux)	
	Agression, rixe (sans arme)			Détresses vitales non traumatiques (Procédure SMUR FLASH)	
	Blessure par arme				
	Saisie ARM d'un bilan VSAV sans demande de renfort				

# Cas simple :

# Accident de la circulation

Accident de la circulation 					
<b>Fonctions vitales</b>					
<b>Conscience</b>  <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Respiration</b>  <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Circulation</b>  <input checked="" type="checkbox"/>			
<input checked="" type="radio"/> Victime consciente//Semi-consciente (ouvre les yeux/parle à la stimulation)	<input checked="" type="radio"/> Respiration normale//Peu altérée (victime bien colorée+sans bruit respiratoire anormal)	<input checked="" type="radio"/> Fonction circulatoire normale//Peu altérée (victime bien colorée sans perte de sang importante)			
<input type="radio"/> Victime inconsciente (n'ouvre pas les yeux+né parlé pas+ne réagit pas à la stimulation)	<input type="radio"/> Respiration absente (pas de mouvements du thorax)//Anormale (respiration bruyante/très rapide/victime incapable de parler/sueurs/cyanose/pauses respiratoires)	<input type="radio"/> Arrêt circulatoire (pas de pouls/pâleur extrême/peau froide)//Etat de choc établi ou potentiel (perte de sang importante/état d'agitation/pâleur/pouls très lent/très rapide)			
<b>Conseils</b>	<b>Instructions générales</b>		<b>Eléments Circonstanciels (facultatif)</b> <input checked="" type="button" value="RAZ"/>		
	<b>Douleur</b>  <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Demande SMUR par témoin privilégié SLL</b>  <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="radio"/> VL seul	<input type="radio"/> PL- seul
	<input checked="" type="radio"/> Pas de douleur//Douleur supportable	<input checked="" type="radio"/> Pas de demande de SMUR par témoin privilégié présent sur les lieux//Pas de témoin privilégié SLL		<input type="radio"/> VL-VL	<input type="radio"/> PL-PL
	<input type="radio"/> Douleur insupportable	<input type="radio"/> Demande de SMUR par témoin privilégié sur les lieux		<input type="radio"/> VL-piéton	<input type="radio"/> PL-piéton
	<b>Evaluation spécifique</b>  <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="radio"/> VL-2 roues	<input type="radio"/> PL- 2 roues	
<input type="radio"/> Conscience	<input checked="" type="radio"/> Energie cinétique faible+victime non éjectée/projetée//non incarcérée+non paralysée+sans lésion vitale (tête, thorax, abdomen)	<input type="radio"/> Energie cinétique élevée (choc frontal, tonneaux, grande vitesse)//Victime éjectée/projetée//Lésion vitale (tête, thorax, abdomen)//Trauma grave//paralysie	<input type="radio"/> 2 roues seul	<input type="radio"/> 2 roues/2 roues	
<input type="radio"/> Respiration			<input type="radio"/> 2 roues-piéton	<input type="radio"/> VL-PL	
<input type="radio"/> Circulation					
<input type="radio"/> Douleur					
<input type="radio"/> Accident					
<input type="button" value="Retour Accueil"/>	<input checked="" type="button" value="RAZ (global)"/>	<input type="button" value="Décision Centaure15 =&gt; VSAVP"/>	<input type="button" value="Export Centaure"/>	<input type="button" value="RPS"/>	
				<input type="button" value="RNPS"/>	

- En attendant les secours, si possible baliser la zone pour éviter le suraccident. Se protéger si possible en se mettant à l'abri derrière les barrières de sécurité  
- Demander à la victime de ne pas bouger, la rassurer, la couvrir.  
- Si la victime se plaint de douleurs au cou ou au dos, si possible lui immobiliser la tête entre les 2 mains

# Cas particulier :

# Accident de la circulation avec détresse vitale et envoi SMUR

## Accident de la circulation

### Fonctions vitales

Conscience <input checked="" type="checkbox"/>	Respiration <input checked="" type="checkbox"/>	Circulation <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="radio"/> Victime consciente//Semi-consciente (ouvre les yeux/parle à la stimulation)	<input checked="" type="radio"/> Respiration normale//Peu altérée (victime bien colorée+sans bruit respiratoire anormal)	<input checked="" type="radio"/> Fonction circulatoire normale//Peu altérée (victime bien colorée sans perte de sang importante)
<input type="radio"/> Victime inconsciente (n'ouvre pas les yeux+ne parle pas+ne réagit pas à la stimulation)	<input type="radio"/> Respiration absente (pas de mouvements du thorax)//Anormale (respiration bruyante/très rapide/victime incapable de parler/sueurs/cyanose/pauses respiratoires)	<input type="radio"/> Arrêt circulatoire (pas de pouls/pâleur extrême/peau froide)//Etat de choc établi ou potentiel (perte de sang importante/état d'agitation/pâleur/pouls très lent/très rapide)

### Conseils

- Conscience
- Respiration
- Circulation
- Douleur
- Accident

### Instructions générales

Douleur <input checked="" type="checkbox"/>	Demande SMUR par témoin privilégié SLL <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/> Pas de douleur//Douleur supportable	<input checked="" type="radio"/> Pas de demande de SMUR par témoin privilégié présent sur les lieux//Pas de témoin privilégié SLL
<input checked="" type="radio"/> Douleur insupportable	<input type="radio"/> Demande de SMUR par témoin privilégié sur les lieux

### Evaluation spécifique

<input type="radio"/> Energie cinétique faible+victime non éjectée/projetée//non incarcérée+non paralysée+sans lésion vitale (tête, thorax, abdomen)	<input checked="" type="radio"/> Energie cinétique élevée (choc frontal, tonneaux, grande vitesse)//Victime éjectée/projetée/Lésion vitale (tête, thorax, abdomen)//Trauma grave//paralysie
--	---

### Eléments Circonstanciels (facultatif) RAZ

<input checked="" type="radio"/> VL seul	<input type="radio"/> PL- seul
<input type="radio"/> VL-VL	<input type="radio"/> PL-PL
<input type="radio"/> VL-piéton	<input type="radio"/> PL-piéton
<input type="radio"/> VL-2 roues	<input type="radio"/> PL- 2 roues
<input type="radio"/> 2 roues seul	<input type="radio"/> 2 roues/2 roues
<input type="radio"/> 2 roues-piéton	<input type="radio"/> VL-PL

Retour Accueil

RAZ (global)

Décision Centaure15 => SMUR

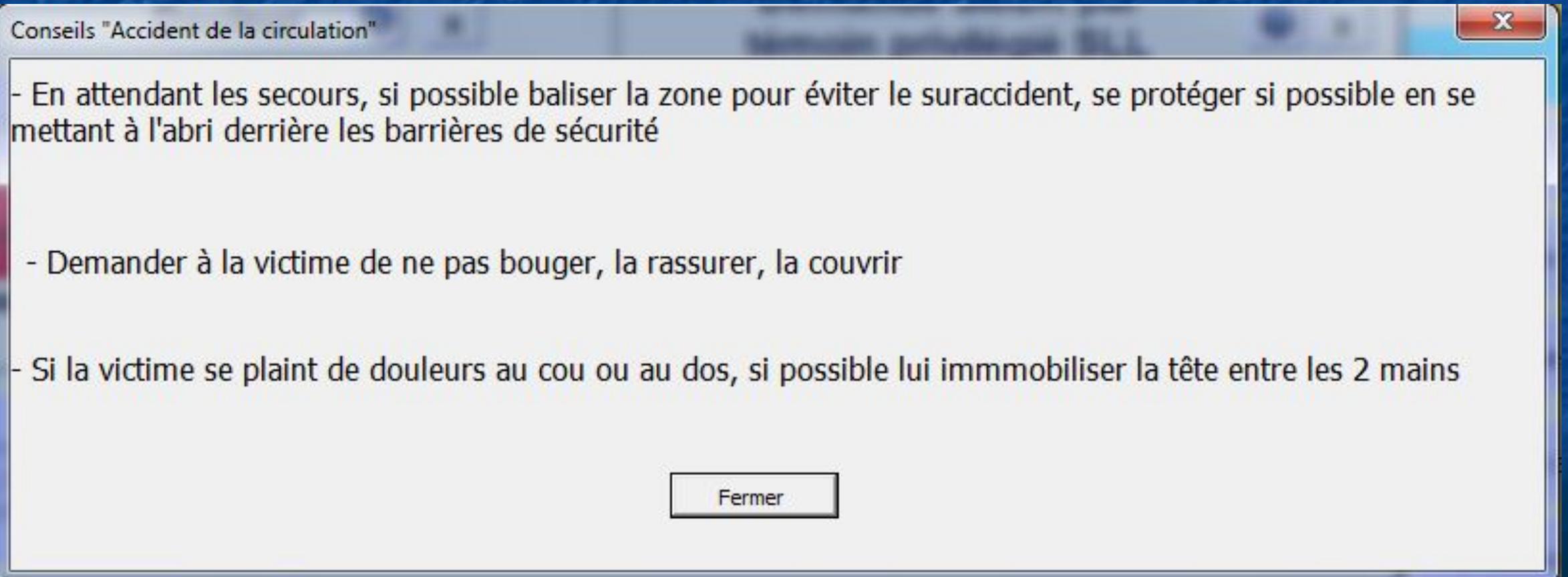
Export Centaure

RPS

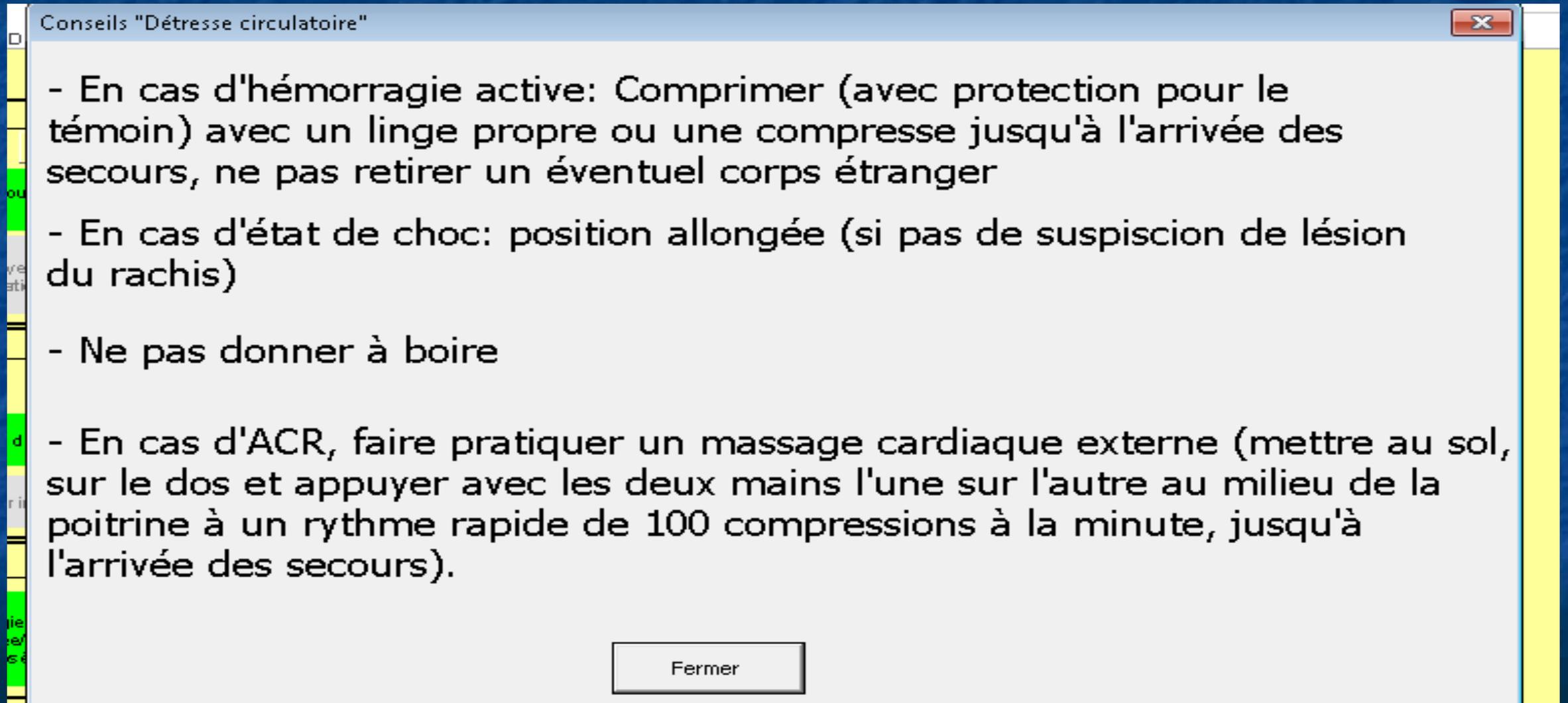
RNPS

- En attendant les secours, si possible baliser la zone pour éviter le suraccident. Se protéger si possible en se mettant à l'abri derrière les barrières de sécurité  
 - Demander à la victime de ne pas bouger, la rassurer, la couvrir.  
 - Si la victime se plaint de douleurs au cou ou au dos, si possible lui immobiliser la tête entre les 2 mains

# Recommandations avant arrive des secours



## ■ Et/ou Aide aux gestes soins / premier secours :



Conseils "Détresse circulatoire"

- En cas d'hémorragie active: Comprimer (avec protection pour le témoin) avec un linge propre ou une compresse jusqu'à l'arrivée des secours, ne pas retirer un éventuel corps étranger
- En cas d'état de choc: position allongée (si pas de suspicion de lésion du rachis)
- Ne pas donner à boire
- En cas d'ACR, faire pratiquer un massage cardiaque externe (mettre au sol, sur le dos et appuyer avec les deux mains l'une sur l'autre au milieu de la poitrine à un rythme rapide de 100 compressions à la minute, jusqu'à l'arrivée des secours).

Fermer

# Interrogatoire sur Centaure 15 :

Exportation  
« armregul » sur  
Centaure 15

Interrogatoire médical complet

N° de dossier  Nom

---

Le 27/04/2015 16:24:27, ADMINISTRATEUR a écrit:

Régulation trauma par ARM: VL seul  
Fonctions vitales correctes  
Accident de la circulation sans gravité apparente  
Douleur supportable par le blessé

Décision d'engagement VSAP

# Pre saisie du bilan vsav

## Saisie ARM d'un bilan VSAV sans demande de renfort

Téléphone du chef d'agrès

<b>Eléments circonstanciels</b> <input type="text" value="malaise chez un commerçant"/>	<b>Bilan lésionnel</b> <input type="text" value="Plaie suturable arcade droite suite à la chute"/>	<b>Antécédents : Maladies, Hospitalisations, Traitements, Allergies</b> <input type="text" value="HTA, diabète insulino dépendant sous insuline et Cozaar"/> Recherche médicament <input type="text"/> Effacer Copier
--	---	---

<b>Bilan neurologique</b> <input checked="" type="checkbox"/> Conscient(e) <input type="checkbox"/> Inconscient(e) <input checked="" type="checkbox"/> PCI <input type="text" value="20s"/> <input type="checkbox"/> Désorienté(e) <input type="checkbox"/> Déficit moteur <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Pb de sensibilité <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> Pupilles normales <input type="checkbox"/> Pupilles inégales <input type="text"/>	<b>Bilan ventilatoire</b> Fréquence ventilatoire/mn <input type="text" value="15"/> <input checked="" type="checkbox"/> Ventilation normale <input type="checkbox"/> Ventilation difficile <input type="checkbox"/> Ventilation superficielle <input type="checkbox"/> Ventilation bruyante <input type="checkbox"/> Sueurs <input type="checkbox"/> Cyanose 1ère SaO2 <input type="text" value="95"/> Débit O2 <input type="text" value="air amb"/> 2ième SaO2 <input type="text"/> Débit O2 <input type="text"/>	<b>Bilan circulatoire</b> Fréquence pouls/mn <input type="text" value="85"/> <input checked="" type="checkbox"/> Pouls régulier <input type="checkbox"/> Pouls irrégulier <input type="checkbox"/> Pouls filant <input type="checkbox"/> Pâleur max/min ou maxima seule Tension artérielle bras 1 <input type="text" value="165/80"/> Tension artérielle bras 2 <input type="text"/>	<b>Bilan autre</b> Température <input type="text"/> Echelle douleur/10 <input type="text" value="0"/> Glycémie capillaire (préciser l'unité: mg/dL, mmol/L, g/L) <input type="text" value="1.5 g/L"/>
---	--	--	--

**Complément bilan**

<b>Gestes effectués</b> <input type="text" value="désinfection plaie et pansement."/>	<b>Devenir patient proposé</b> <input type="text" value="Transport hôpital"/>	<b>Destination proposée</b> <input type="text" value="Timone Urg adultes"/>
--	--	--

**RAZ** **Retour Accueil** **Export Centaure**

# Exportation du bilan sur Centaure 15

Bilan médical complet

Dossier n° 6

Patient :

---

Le 27/04/2015 14:12:50, ADMINISTRATEUR a écrit:

"Saisie ARM du bilan VSAV: malaise chez un commerçant, Plaie suturable arcade droite suite à la chute, ATCD: HTA, diabète insulino dépendant sous insuline et Cozaar"

conscient(e), PCI 20s, pupilles normales,

Fréq.ventil: 15, Ventil.normale, SaO2: 95% sous air ambiant,

Pouls: 85, pouls régulier, TA bras1: 165/80, Echelle douleur: 0, Glycémie capillaire: 1.5 g/L,

Complément bilan: Fait régulièrement des malaises,

Gestes effectués: désinfection plaie et pansement.,

Devenir patient proposé: Transport hôpital=>Timone Urg adultes

QUESTIONS ?

Merci de Votre Attention