

Covid-19 RETEX ARM

Présentation de divers retours
d'expériences par des ARM du
territoire – 30 Avril 2020

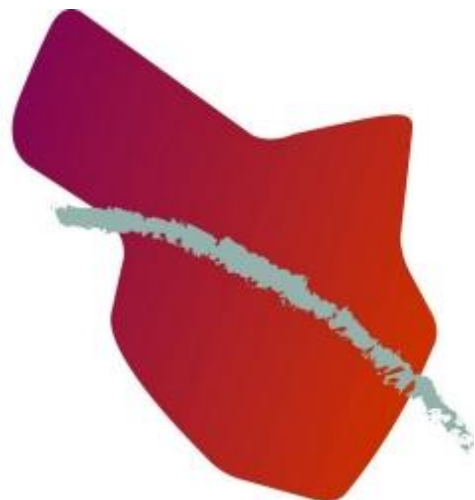


RETEX ARM

Sébastien Storck est ARM
Superviseur au SAMU 68



RETEX ARM



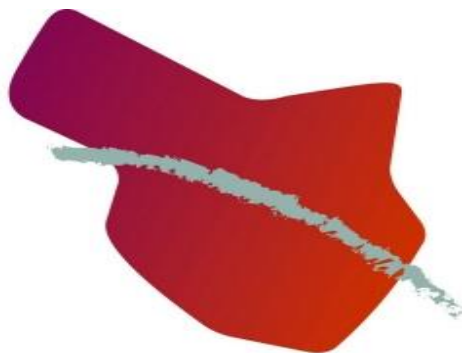
GHR

Mulhouse Sud-Alsace

L'activité du CRRA 68 est montée en flèche dès l'annonce par les autorités que Mulhouse était un « Cluster » suite à la tenue d'une manifestation religieuse à laquelle plus de 2500 personnes ont participé.

Au plus fort de la crise, 24 postes de travail étaient occupés en simultané, contre 7 environs en mode nominal. L'impact des appels liés au COVID est énorme, en valeur absolue et en pourcentage de l'activité. Une réaction immédiate a été de mettre en place un Serveur Vocal Interactif qui orientait les appels étiquetés « Covid » vers une salle de crise.

RETEX ARM



GHR

Mulhouse Sud-Alsace

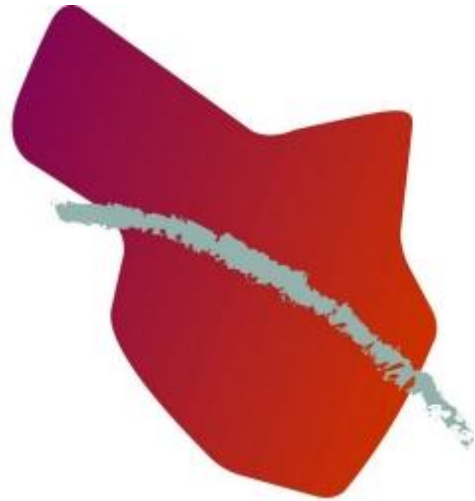


Les appels étaient traités de manière à prendre les informations nécessaires au traitement de l'appel afin que les patients soient rappelés en différé par des médecins « Covid ». En cas de signe de gravité, les appels étaient routés immédiatement vers la salle « non-Covid » et traités par un MRU.

Le nombre de lignes a été augmenté de 50% car l'infrastructure technique a rapidement été saturée.

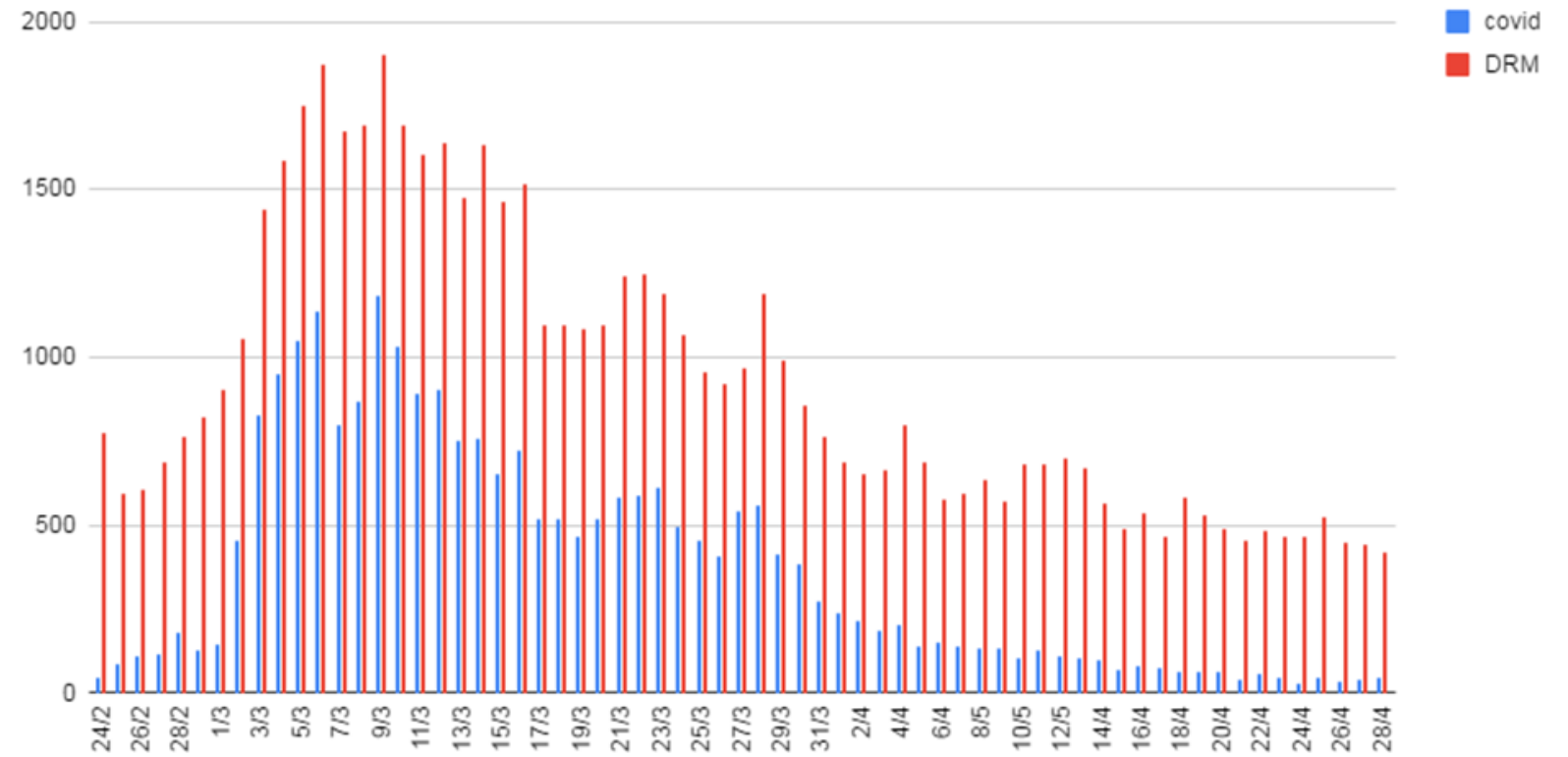
Un personnel ARM était spécifiquement dédié à la coordination des transferts (plus de 300 patients transférés à partir du 68 en 5 semaines).

RETEX ARM



GHR

Mulhouse Sud-Alsace



RETEX ARM



GHR

Mulhouse Sud-Alsace

- L'organisation est rapidement mise en place, partagée et appliquée par l'ensemble des intervenants, a permis d'absorber la charge de travail dans des conditions dégradées mais efficaces.
- Des ARM qui avaient cessé leur activité (retraite ou démission) ont spontanément proposé leurs services et sont venus renforcer notre équipe. L'ensemble du personnel a effectué de nombreuses heures supplémentaires, là encore de manière spontanée, alors que le service est en grève depuis maintenant 12 mois.
- Certains personnels ont été infectés. Les mesures barrières étaient difficiles à respecter en permanence. Mais aucun cas grave n'est à déplorer.
- L'ensemble de l'établissement de santé a œuvré à cette réussite, notamment la cuisine qui a nourri l'ensemble des équipes pendant plus de 2 mois.
- A Mulhouse, comme dans d'autres établissements du Haut-Rhin, le Service Public a montré son plus beau visage.