

# *Soins d'urgence en secteur médico-social*

Pour une communication  
adaptée et sécurisée





# *Avant de démarrer !*

Semaine  
de la sécurité  
des patients



**Ce webinaire est enregistré !**

**Si vous ne souhaitez pas apparaître à l'écran,  
nous vous invitons à éteindre votre caméra.**

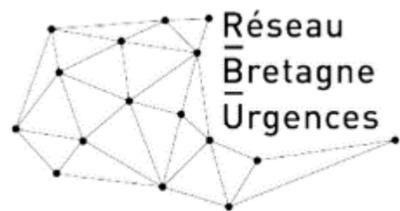


**Afin de permettre au webinaire de se dérouler  
dans de bonnes conditions, nous vous demandons  
de garder votre micro fermé.**





Semaine  
de la **sécurité**  
des **patients**



# Intervenants :

Dr Françoise CELLIER, Réseau Bretagne Urgences.

Anne-Flore BUE, ARS Bretagne.

Dr Pascal JARNO, Coordonnateur CAPPS Bretagne.

Brigitte ARMANGE, Chargée de mission CAPPS Bretagne.

Aude KERVELLA, Ingénieure Qualité Gestion des Risques, CAPPS Bretagne.

A la technique :

Marie NOGRIX, Assistante Projet, CAPPS Bretagne.

Thomas MARTIN, Chargé de mission, CAPPS Bretagne.

Semaine  
de la sécurité  
des patients

Kahoot!  
Nuage de mots



# *Pourquoi ce webinaire ?*

- ✓ Améliorer la communication en situation d'urgence.
- ✓ Présenter l'outil SAED pour aider les professionnels à structurer leur communication.
- ✓ Mettre en contexte l'outil.



Semaine  
de la sécurité  
des patients

# *Au programme ...*

Éléments de contexte régionaux.

Présentation de la régulation.

La communication entre l'émetteur et le récepteur.

Présentation de l'outil SAED.

Mise en situation/jeu de rôle : une communication sécurisée.

Temps d'échanges/questions



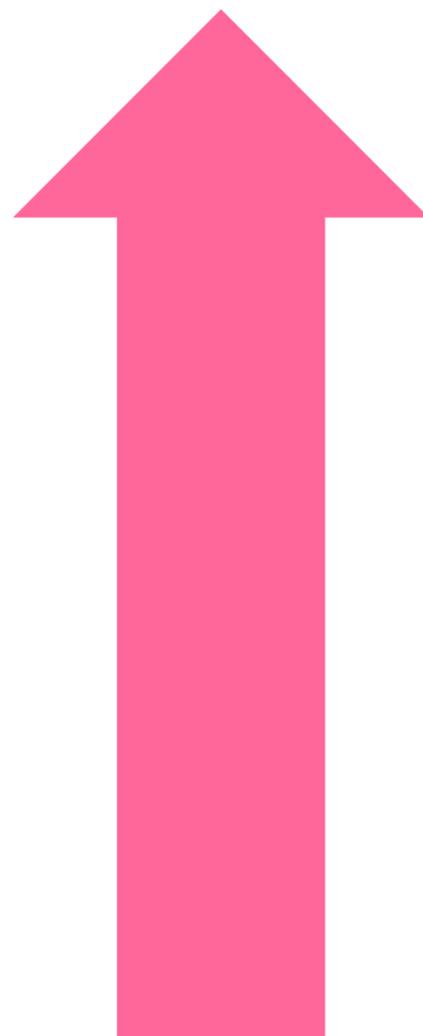
Semaine  
de la sécurité  
des patients

# Bilan des EIGS 2024 en Bretagne

Nombre d'EIGS déclarés en Bretagne



2021 : 187 EIGS déclarés  
2022 : 209 EIGS déclarés  
2023 : 231 EIGS déclarés

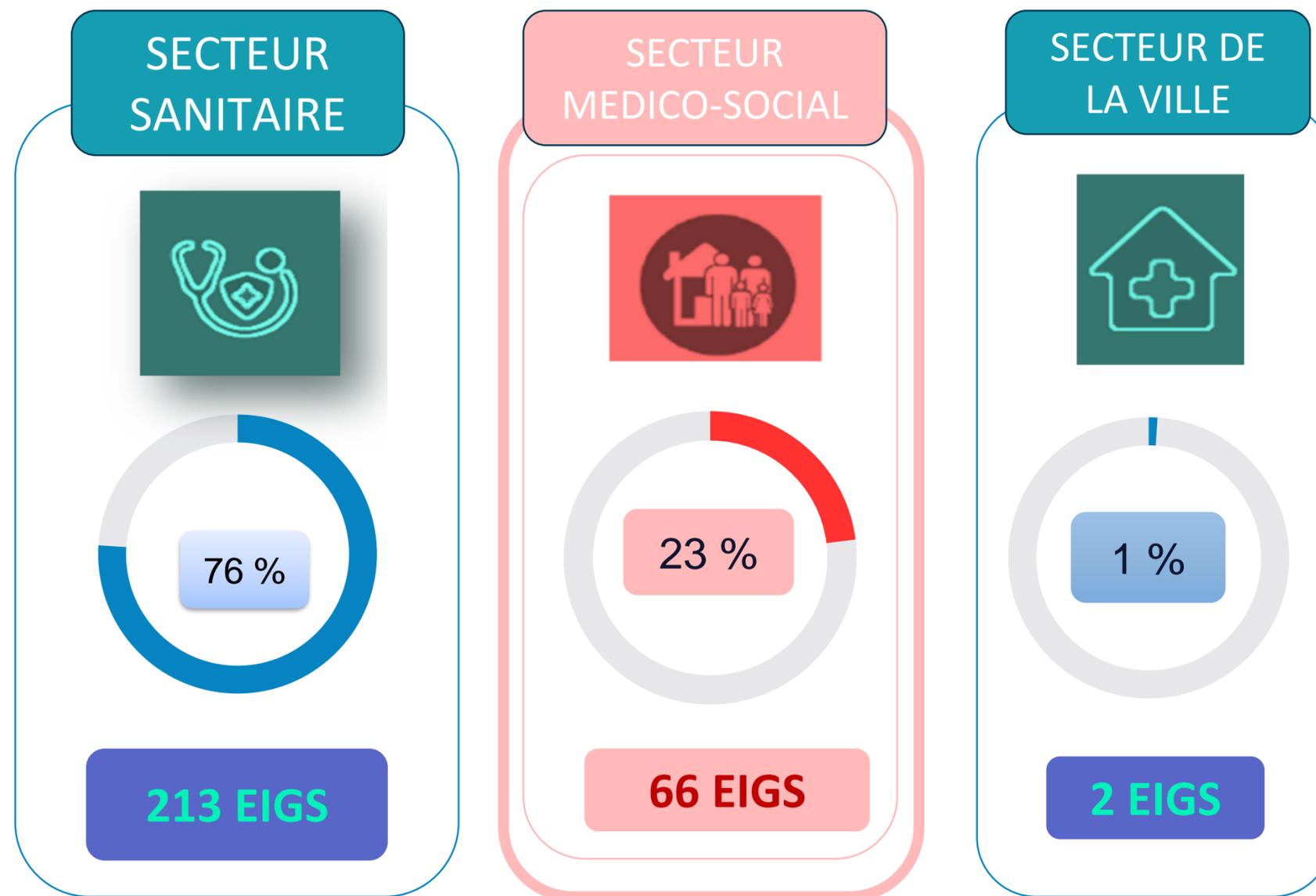


# 281

+ 22%

Par rapport à  
2023

# Bilan des EIGS 2024 en Bretagne

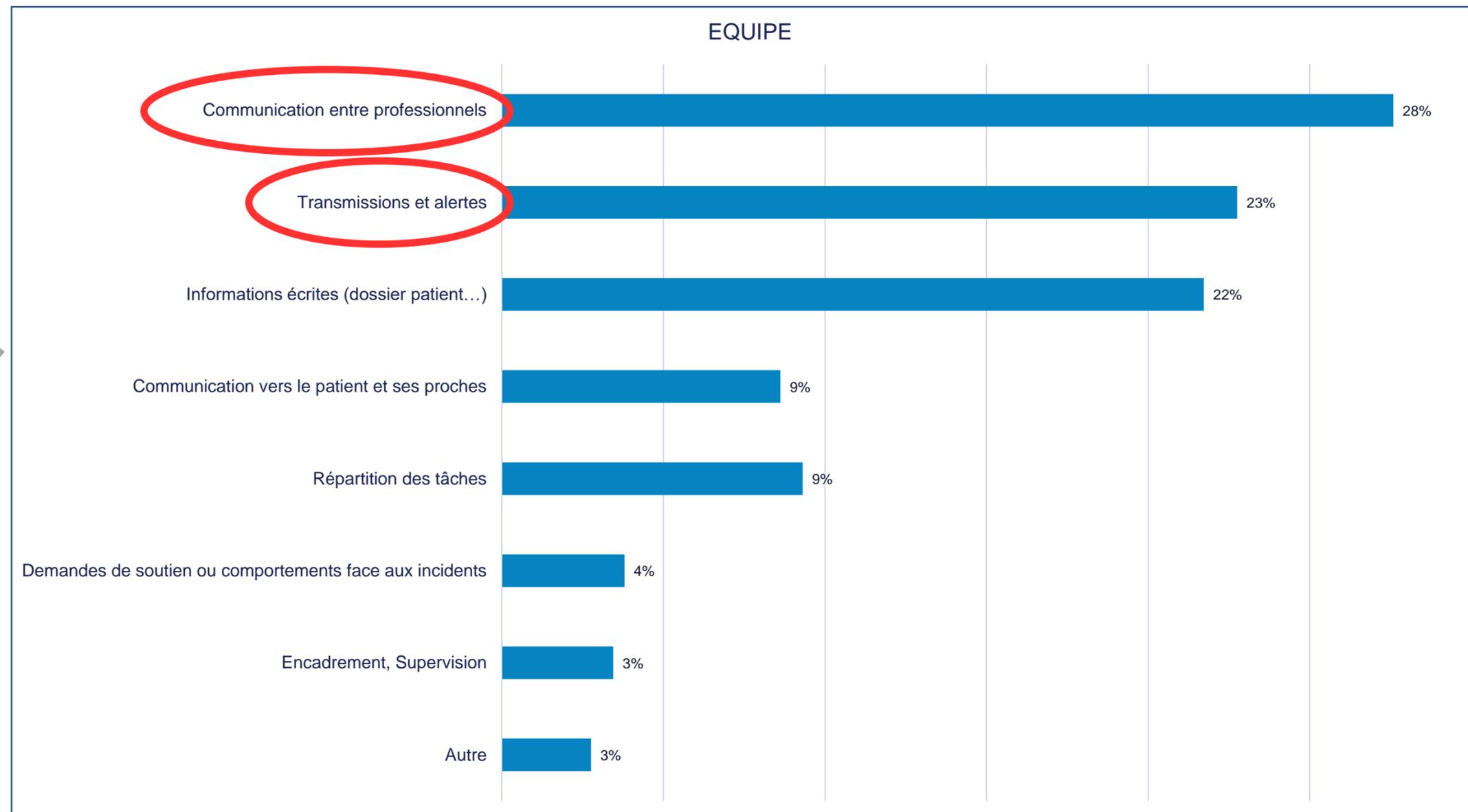
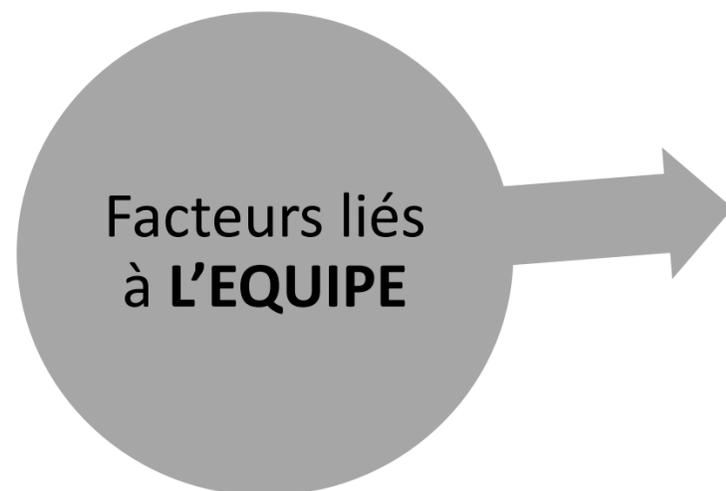


# Bilan des ELQS 2024 en Bretagne

Plusieurs facteurs peuvent être cochés pour un même évènement



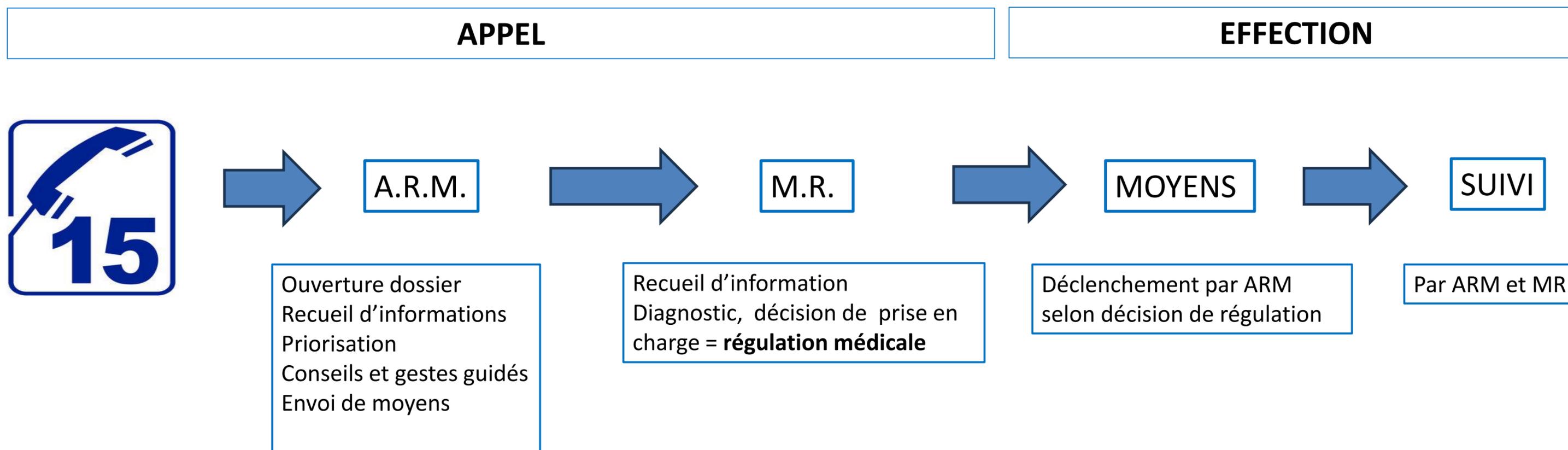
# Bilan des EIGS 2024 en Bretagne



# La régulation médicale

« GARANTIR A CHAQUE PATIENT UN EGAL ACCES AU JUSTE SOIN »

La régulation médicale a pour mission de déterminer et déclencher la réponse la mieux adaptée, dans le délai le plus rapide (guide de régulation médicale SFMU SUDF). Elle nécessite un **dialogue ouvert avec l'appelant et le patient si possible** pour appréhender le **besoin de soins objectif** mais également **comprendre leur attente et partager avec eux les décisions de prise en charge**.



A.R.M : assistant(e) de régulation médicale

M.R. : médecin régulateur

M.R.U. : médecin régulateur urgentiste

M.R.G. : médecin régulateur généraliste

S.M.U.R. : structure mobile d'urgence et réanimation

I.D.E : infirmier(ère) diplômée d'état

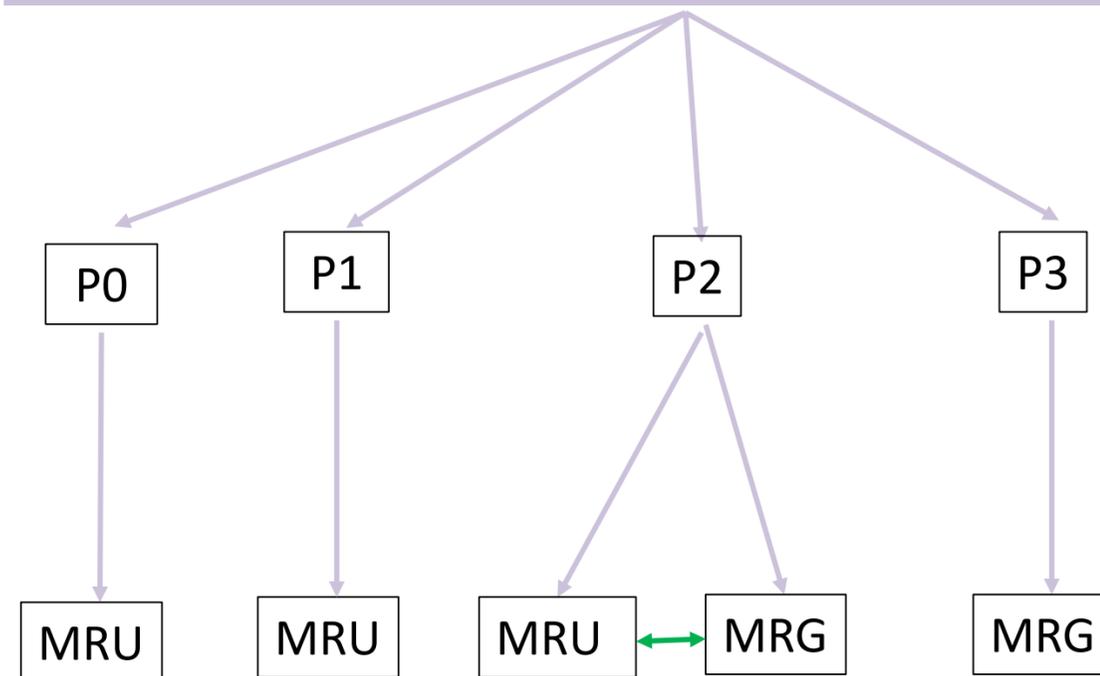
P.M.T.: prescription médicale par téléphone



### 1. Recueil d'informations: spontanées + interrogatoire

- Administratives
- Événement en cours
- Gravité: détresse (respiratoire, circulatoire, neurologique)

### 2. Transmission au médecin régulateur (dossier +/- orale)



- Ouverture et renseignement d'un dossier de régulation médicale (DRM)
- Synthèse **et priorisation** en fonction de la gravité :
  - P0 urgence vitale,
  - P1 régulation immédiate,
  - P2 régulation temporisée,
  - P3 régulation reportée (rappel par le médecin régulateur à distance)
- Conseils adaptés et gestes guidés (de l'épistaxis au massage cardiaque externe)
- Déclenchement de moyens en fonction de la priorisation et des protocoles de service :
  - P0: déclenchement SMUR avant régulation par médecin
  - P1 : déclenchement de moyens selon protocoles avant régulation
  - P2 et au-delà: pas d'envoi de moyens avant régulation

### 3. Recueil d'informations

- Reformulation des éléments médicaux du dossier
- Interrogatoire complémentaire concernant:
  - L'événement
  - Le patient : antécédents, traitement, terrain (autonomie, statut (réanimatoire?, palliatif), fin de vie, directives anticipées ...

### 4. **Décisions de prise en charge expliquées et validées avec l'appelant**

### 5. **Clôture de l'appel en laissant « la porte ouverte »**

- Établissement d'un diagnostic de régulation
- Priorisation en fonction de la gravité :
  - R1 urgence vitale potentielle ou latente,
  - R2 urgence potentielle,
  - R3 urgence relative ou ressentie,
  - R4 conseil médical ou PMT
- Décisions de prise en charge adaptée, en fonction de la gravité, du terrain et des perspectives thérapeutiques :
  - Niveau de soin nécessaire: conseil, PMT, IDE, MG, SMUR),
  - Transport si besoin: moyens propres, transport sanitaire,
  - Orientation en cas de transport vers la structure de soin adéquate: cabinet médical, hôpital ...

## **Certification des établissements de santé :**

Critère 2.3-01 Chaque appelant au SAMU pour un problème de santé est orienté et pris en charge grâce à une régulation médicale adaptée à sa situation.

Élément d'évaluation : *L'équipe du SAMU est formée à l'accueil, l'écoute et la bonne orientation des appelants.*

## **Evaluation des établissements et services médico-sociaux :**

Critère 2.9 - Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.

Élément d'évaluation : *Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.*

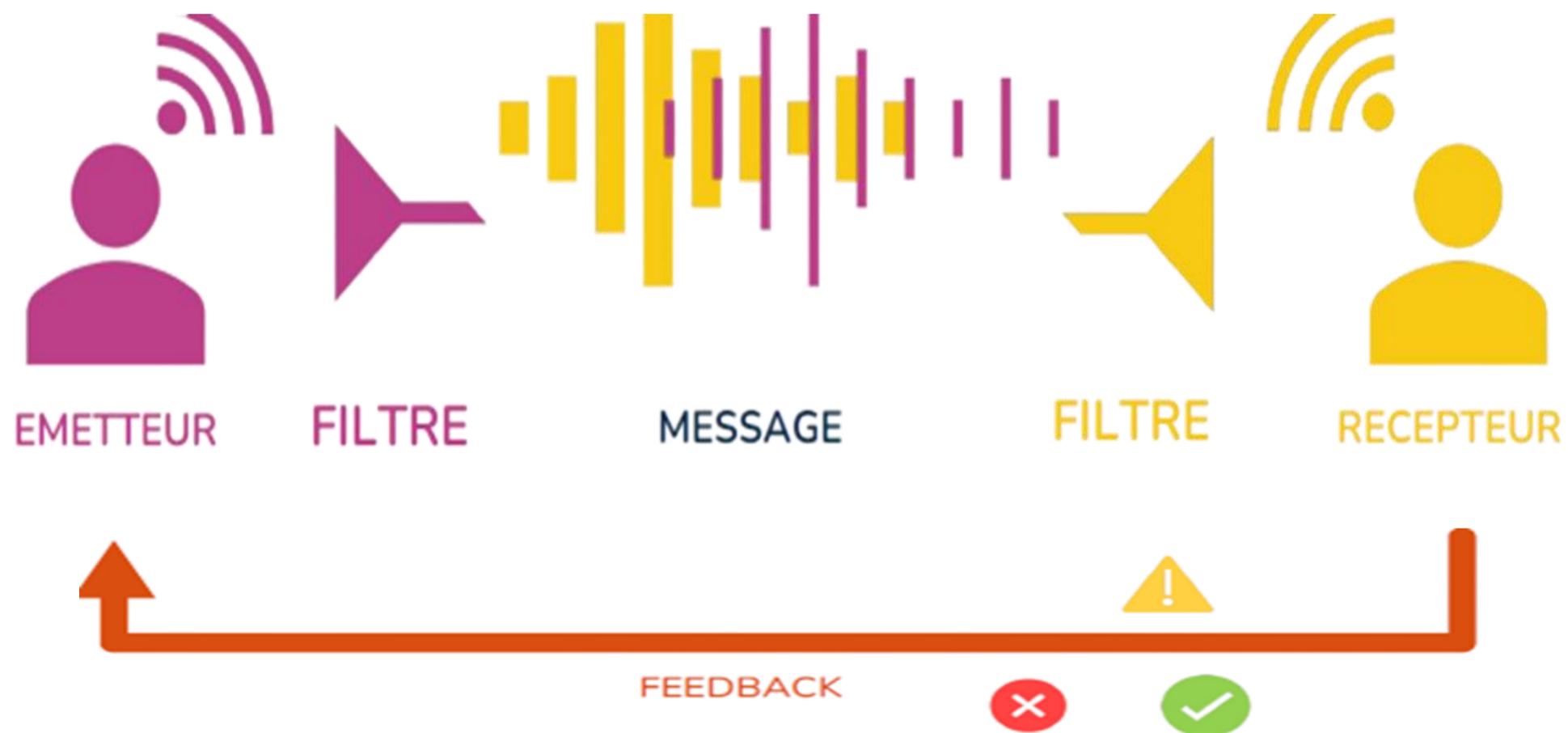
# La communication

"On ne se  
comprend pas!"

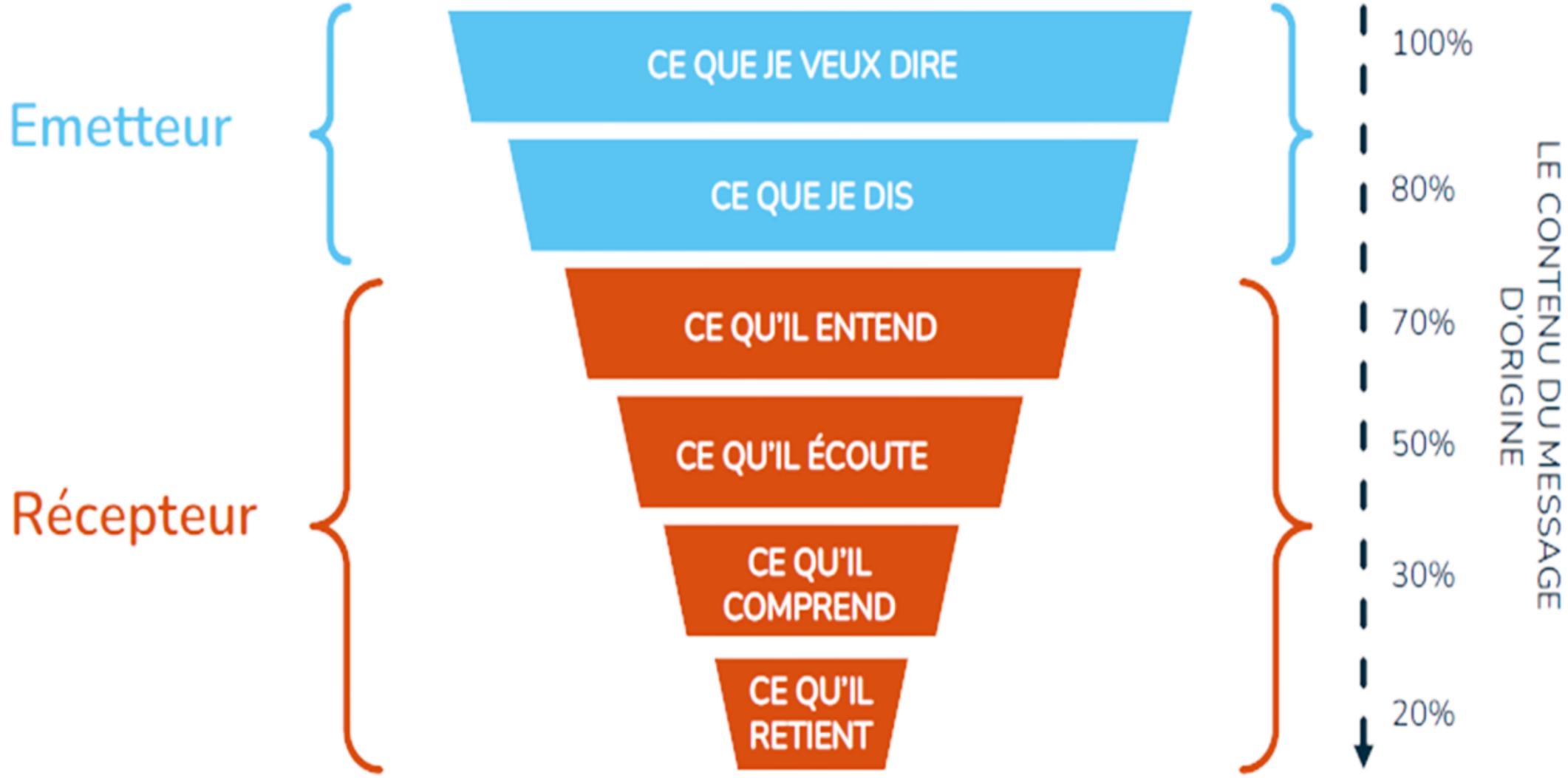


<https://youtu.be/N2--xXSdN4?si=KJps6y6ox-j3h1Xb>

# Le schéma de communication



# La communication



Semaine  
de la sécurité  
des patients

# Kahoot! Sondage



# S.A.E.D, C'est quoi ?

Un outil mnémotechnique qui permet de standardiser et de structurer la communication entre professionnels.



Situation



Antécédent



Evaluation



Demande

# *Pourquoi intégrer cet outil à vos organisations ?*



Prévenir les erreurs de compréhension.



Prévenir les événements indésirables.



Mettre au même niveau de communication les professionnels de métier différent.



Renforcer la confiance en soi notamment des jeunes professionnels  
Structurer la communication orale entre professionnels de santé.



Limiter les pertes d'informations.



Semaine  
de la sécurité  
des patients

# Quand utiliser l'outil SAEQ ?



Dans une situation urgente.



Pour une demande d'avis médical.



Lors des réunions pluri-professionnelles sur la situation d'une personne accompagnée.

# Concrètement ?

## S

### Je décris la Situation actuelle concernant le patient :

Je suis : *prénom, nom, fonction, service/unité*

Je vous appelle au sujet de : *M. /Mme, prénom, nom du patient, âge/date de naissance, service/unité*

Car actuellement il présente : *motif de l'appel*

Ses constantes vitales/signes cliniques sont : *fréquence cardiaque, respiratoire, tension artérielle, température, évaluation de la douleur (EVA), etc.*

## A

### J'indique les antécédents utiles, liés au contexte actuel :

Le patient a été admis : *date et motif de l'admission*

Ses antécédents médicaux sont : ... Ses allergies sont : ...

Il a eu pendant le séjour : *opérations, investigations, etc.*

Les traitements en cours sont : ... Ses résultats d'examens sont : *labo, radio, etc.*

La situation habituelle du patient est : *confus, douloureux, etc.*

La situation actuelle a évolué depuis : *minutes, heures, jours*

## E

### Je donne mon évaluation de l'état actuel du patient :

Je pense que le problème est : ...

J'ai fait : *donné de l'oxygène, posé une perfusion, etc.*

Je ne suis pas sûr de ce qui provoque ce problème mais l'état du patient s'aggrave

Je ne sais pas ce qui se passe mais je suis réellement inquiet

## D

### Je formule ma demande (d'avis, de décision, etc.) :

Je souhaiterais que : ...

par exemple :

Je souhaiterais que vous veniez voir le patient : *quand ?*

ET

Pouvez-vous m'indiquer ce que je dois faire : *quoi et quand ?*

**RÉPONSE DE VOTRE INTERLOCUTEUR :** il doit reformuler brièvement ces informations pour s'assurer de sa bonne compréhension de la situation puis conclure par sa prise de décision.

# HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

**Je décris la Situation actuelle concernant le patient :**

**Je suis :** prénom, nom, fonction, service/unité

**Je vous appelle au sujet de :** M. /Mme, prénom, nom du patient, âge/date de naissance, service/unité

**Car actuellement il présente :** motif de l'appel

**Ses constantes vitales/signes cliniques sont :** fréquence cardiaque, respiratoire, tension artérielle, température, évaluation de la douleur (EVA), etc.



J'indique les **antécédents utiles, liés au contexte actuel** :

**Le patient a été admis** : date et motif de l'admission

**Ses antécédents médicaux sont** : ...

**Ses allergies sont** : ...

**Il a eu pendant le séjour** : opérations, investigations, etc.

**Les traitements en cours sont** : ...

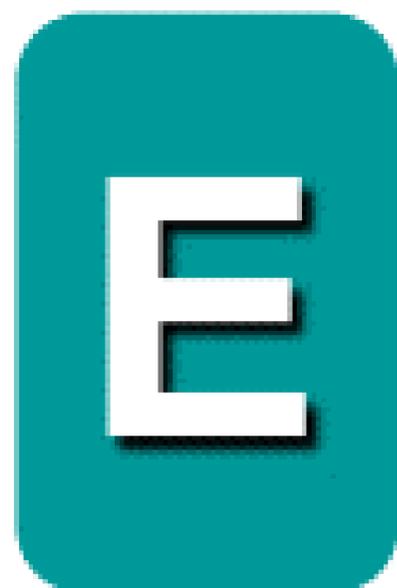
**Ses résultats d'examens sont** : labo, radio, etc.

**La situation habituelle du patient est** : confus, douloureux, etc.

**La situation actuelle a évolué depuis** : minutes, heures, jours



Je donne mon évaluation de l'état actuel du patient :



Je pense que le problème est : ...

J'ai fait : donné de l'oxygène, posé une perfusion, etc.

Je ne suis pas sûr de ce qui provoque ce problème mais l'état du patient s'aggrave

Je ne sais pas ce qui se passe mais je suis réellement inquiet



Je formule ma **demande** (d’avis, de décision, etc.) :

Je souhaiterais que : ... par exemple :

Je souhaiterais que vous veniez voir le patient : quand ?

ET

Pouvez-vous m’indiquer ce que je dois faire : quoi et quand ?

**RÉPONSE DE VOTRE INTERLOCUTEUR** : il doit reformuler brièvement ces informations pour s’assurer de sa bonne compréhension de la situation puis conclure par sa prise de décision.



*Mise en situation !*

# Vignette clinique

Une aide-soignante de nuit de l'EHPAD les violettes à Rennes appelle le 15 à 1h30 du matin pour un avis médical concernant un résident.

Le résident de 92 ans GIR 3 est tombé de sa hauteur en se rendant aux toilettes

Lors du tour de 1h, l'Aide Soignante trouve le résident au sol

Il se plaint d'avoir mal à la tête et elle constate une plaie du cuir chevelu

## *Premier temps de l'appel : la communication avec l'Assistant de Régulation Médicale (ARM)*

Les informations échangées entre l'aide-soignante et l'ARM :

- Son nom : "Fleur SIMON"
- Adresse de l'EHPAD : "3 Rue des Marguerites à Rennes"
- Nom de la personne concernée : "Mr Pierre Ciseaux"
- Son âge : "92 ans, né le 3 avril 1933".
- Autonomie : "GIR 3".
- Motifs de l'appel : "chute de sa hauteur et plaie qui saigne à la tête. Le résident se plaint de douleurs à la tête."
- Constantes : "TA : 16/8, FC : 110, Sat. 93, temp. 36,5, algo plus : 3/5"





Semaine  
de la sécurité  
des patients

*À vos questions !*

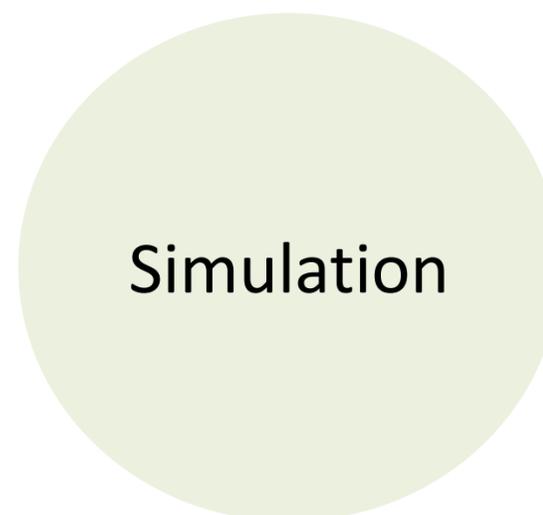
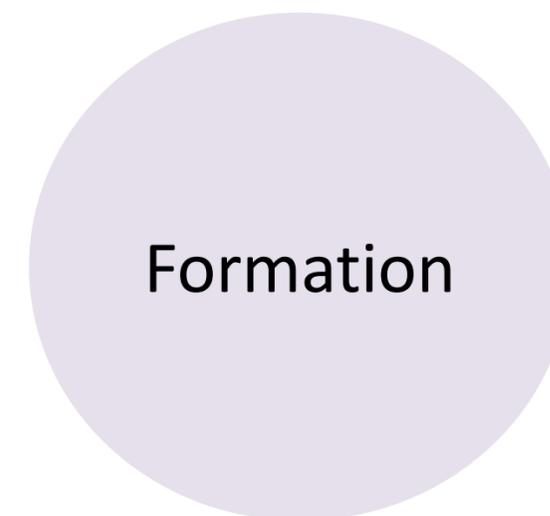
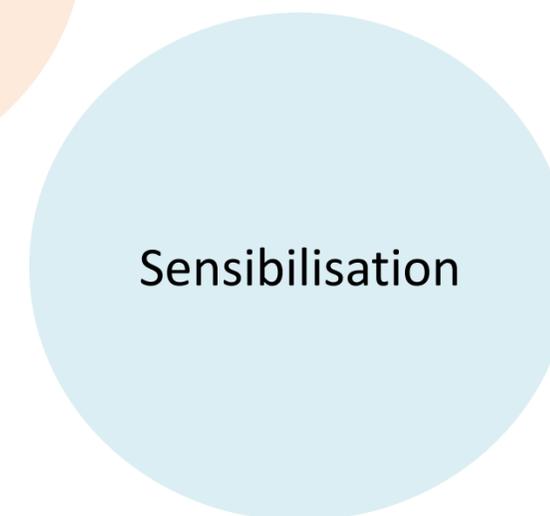




## *Perspectives !*

Proposer un outil adapté au secteur médico-social.

Développer l'appropriation de l'outil par les professionnels.



# Pour aller plus loin !



[SAED : un guide pour faciliter la communication entre professionnels de santé - Haute Autorité de Santé.](#)



[Webinaire : "Comment l'outil SAED peut-il nous aider dans la transmission des informations ?" - SRA Occitanie](#)



[Webinaire Communication en équipe en situation d'urgence vitale - SafeTeam et Emergensim](#)



Semaine  
de la sécurité  
des patients

# Bibliographie



[Saed : un guide pour faciliter la communication entre professionnels de santé](#)



[Bloc-Notes SAED](#)



[Affiche SAED](#)

