Grille d’analyse pour la réécoute
d’un enregistrement d’appel dans
le cadre de l’évaluation des pratiques professionnelles au SAMU

**Avertissement**

|  |
| --- |
| L’écoute a posteriori des enregistrements d’appels peut s’effectuer dans deux circonstances : * la survenue d’un événement indésirable, une plainte ou une réclamation

Les enregistrements d’appels de régulation médicale contiennent des informations relatives à l’identité du patient, à l’élaboration du diagnostic et à sa prise en charge couvertes par le secret médical. Seul le médecin régulateur et le patient peuvent avoir accès à ces enregistrements ainsi que tout médecin qui y serait expressément habilité en vertu de la loi (par exemple, les médecins inspecteurs de santé publique sur la base de l’article L 1421-3 du Code de la santé publique).Les enregistrements ne peuvent en aucun cas être écoutés ou réécoutés par des tiers même médecins.* l’évaluation des pratiques professionnelles, la formation, le partage d’expérience

Les enregistrements d’appels étant couvert par le secret médical au titre de l’article L. 1110-4 du Code de la santé publique, l’écoute à visée d’évaluation nécessite que l’identité du patient ainsi que tout autre élément permettant l’identification aient préalablement été occultés.L’utilisation des enregistrements à des fins d’évaluation des pratiques professionnelles doit également s’inscrire vis-à-vis des professionnels dans le cadre règlementaire des réécoutes sonores (information, droit d’opposition pour motif légitime)[[1]](#footnote-1) et faire envisager l’anonymisation des professionnels (en plus du patient). Concernant les sessions collectives, le SAMU doit définir les règles qui s’appliquent (participants, règles déontologiques (notamment confidentialité, respect des personnes), modalités pratiques de réalisation. |

**Choix des enregistrements**

Le SAMU définit préalablement à la réécoute d’enregistrements d’appels les modalités de sélection des appels faisant l’objet d’une réécoute (appels choisis au hasard, appels correspondant à certaines situations cliniques), modalités de réécoute (réécoute avec les professionnels concernés, réécoute en équipe...).

**Grille d’analyse**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ****Critère**** | ****Oui**** | ****Part****[[2]](#footnote-2) | ****Non**** | ****Commentaires éventuels**** |
| ****Assistant de régulation médicale**** |
| ****Conduite de l’entretien avec l’appelant/le patient**** |
| Se présente lors du décroché |  |  |  |  |
| Invite l’appelant à présenter l’objet de son appel |  |  |  |  |
| Identifie appelant, patient et lieu de la détresse |  |  |  |  |
| Questionne de façon adaptée au motif de l’appel (pertinence, clarté, concision...) |  |  |  |  |
| Recherche de façon systématique les critères de gravité |  |  |  |  |
| Explique à l’appelant/au patient la situation |  |  |  |  |
| S’assure de la compréhension de l’appelant/patient |  |  |  |  |
| Transmet de façon adaptée les informations au médecin |  |  |  |  |
| Si nécessaire, transfère l’appel en précisant à qui et en donnant le délai d’attente « je vous mets en relation... » |  |  |  |  |
| **Critère** | **Oui** | **Part**[[3]](#footnote-3) | **Non** | **Commentaires éventuels** |
| **Modalités de communication** |
| Est courtois et poli |  |  |  |  |
| Est à l’écoute de l’appelant/patient |  |  |  |  |
| Accueille les émotions de l’appelant/patient et fait preuve d’empathie |  |  |  |  |
| Dirige l’entretien |  |  |  |  |
| Personnalise la relation (appelle l’appelant/patient par son nom) |  |  |  |  |
| S’exprime avec un ton rassurant, utilise des mots positifs |  |  |  |  |
| Utilise des mots facilement compréhensibles |  |  |  |  |
| Désamorce l’insatisfaction si nécessaire |  |  |  |  |
| **Médecin régulateur** |
| **Prise en compte des informations transmises par l’ARM et/ou prise de l’appelant en ligne et décision médicale** |
| Réalise une démarche systématique indépendamment des orientations données par les personnes ayant transmis l’appel |  |  |  |  |
| Conduit une démarche diagnostique adaptée à la situation clinique |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ****Critère**** | ****Oui**** | ****Part****[[4]](#footnote-4) | ****Non**** | ****Commentaires éventuels**** |
| Conduit une appréciation du contexte |  |  |  |  |
| Si nécessaire, prend l’appelant et/ou le patient (s’il est en mesure de parler au téléphone) en ligne |  |  |  |  |
| Explique à l’appelant/au patient la situation, la ou les solutions proposées les moyens engagés, l’orientation |  |  |  |  |
| Recherche l’adhésion de l’appelant et/ou du patient et contractualise avec celui-ci |  |  |  |  |
| En l’absence d’envoi d’effecteur, informe de la nécessité de rappeler le SAMU en cas d’aggravation |  |  |  |  |
| **Modalités de communication** |
| Est courtois et poli |  |  |  |  |
| Est à l’écoute de l’appelant/patient |  |  |  |  |
| Accueille les émotions de l’appelant/patient et fait preuve d’empathie |  |  |  |  |
| Dirige l’entretien |  |  |  |  |
| Personnalise la relation (appelle l’appelant/patient par son nom) |  |  |  |  |
| S’exprime avec un ton rassurant, utilise des mots positifs |  |  |  |  |
| Utilise des mots facilement compréhensibles |  |  |  |  |
| Désamorce l’insatisfaction si nécessaire |  |  |  |  |

Cet outil est issu du guide méthodologique SAMU : amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.
Toutes nos publications sont téléchargeables sur <www.has-sante.fr>

Développer la qualité dans le champ
sanitaire, social et médico-social

© Haute Autorité de santé – Octobre 2020

1. <https://www.cnil.fr/fr/lecoute-et-lenregistrement-des-appels-sur-le-lieu-de-travail> [↑](#footnote-ref-1)
2. Partiellement [↑](#footnote-ref-2)
3. Partiellement [↑](#footnote-ref-3)
4. Partiellement [↑](#footnote-ref-4)