

■ LU POUR VOUS ■

Coordination : Dr Jean Perdrix, PMU (Jean.Perdrix@chuv.hospvd.ch)

■ **Triage téléphonique : un exercice difficile**

Le triage téléphonique par des centrales publiques ou privées s'est considérablement développé ces dernières années. Qu'en est-il de la qualité et de la sécurité des conseils donnés et des décisions de triage ? Une équipe hollandaise a tenté d'y répondre en soumettant dix-sept centrales téléphoniques de triage à sept situations cliniques standardisées présentant des niveaux d'urgence différents. Un total de 357 appels a été enregistré et analysé. Pour chacune des sept situations cliniques, une décision adéquate de triage et une série de questions indispensables à poser ont été établies sur la base de protocoles de

triage et validées par un panel d'experts. Les résultats montrent que seulement 58% des appels ont abouti à un triage adéquat, alors que dans 41% des cas l'urgence a été sous-estimée. Quant aux questions considérées comme obligatoires, seulement 21% d'entre elles en moyenne ont été posées. A noter que les performances des médecins trieurs n'étaient que discrètement supérieures à celles des trieurs non médecins. Les auteurs concluent que des aides informatiques à la décision devraient être implémentées dans les centrales de triage téléphonique.

Commentaire : Les résultats de cette étude soulignent la difficulté du triage téléphonique surtout pour les appels ne

présentant pas d'emblée une grande urgence. Or, en améliorant l'accès aux soins tout en réduisant le recours inutile aux structures d'urgences, les centrales téléphoniques de triage occupent une place importante dans les systèmes de soins. Il convient dès lors d'en assurer la qualité, notamment par la formation, l'évaluation et l'utilisation d'outils adéquats.

Philippe Staeger

Policlinique médicale universitaire (PMU)
Lausanne

Derckx HP, et al. Quality of clinical aspects of call handling at Dutch out of hours centers: Cross sectional national study. *BMJ* 2008;337:a1264.