

enSécurité

Ambulance Nouveau-Brunswick
Bulletin public

Automne 2011



C'est avec plaisir qu'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) présente son premier bulletin *enSécurité*. L'objectif de cette publication est de sensibiliser les habitants du Nouveau-Brunswick relativement à notre personnel et aux services que nous offrons, ainsi que partager des conseils de sécurité et des ressources utiles avec le public. ANB croit fermement en la sécurité de ses patients, de son personnel et du public. Nous espérons que vous aimerez en apprendre davantage sur votre fournisseur provincial de services d'ambulance!

Un travailleur paramédical est bien plus qu'un « ambulancier »

Plus souvent qu'il n'est nécessaire, nous entendons le terme « ambulancier » pour désigner un professionnel des SMU (services médicaux d'urgence). Le transport de patients entre établissements de soins de santé d'urgence ne constitue qu'une fraction des tâches quotidiennes de la profession paramédicale.

Les travailleurs paramédicaux sont des professionnels de la santé qui prodiguent des soins médicaux aux patients sur les lieux-mêmes, en route à l'hôpital ou à d'autres établissements de soins de santé. Vu l'imprévisibilité des tableaux cliniques sur le terrain, ils comptent une formation en techniques d'urgence ainsi qu'une bonne connaissance de divers traitements médicaux. Ils comptent également une formation dans l'administration de médicaments aux patients, en vue de soulager des symptômes et des troubles précis.

En tant que premier point de contact du système de soins de santé, les travailleurs paramédicaux comptent une formation médicale approfondie qui peut être mise à l'épreuve à tout moment, vu la diversité des appels auxquels ils répondent. Ils peuvent être appelés à gérer des arrêts cardiaques, réaliser la défibrillation, dégager les voies respiratoires, assister à un accouchement, immobiliser des fractures et traiter des douleurs thoraciques, des difficultés à respirer ou bien d'autres blessures ou maladies. De plus, les travailleurs paramédicaux peuvent maîtriser et gérer des situations critiques, des incidents entraînant de nombreux blessés et l'état de victimes de traumatismes. Les travailleurs paramédicaux assurent également le soutien médical nécessaire aux patients pendant leur transport entre les hôpitaux et d'autres établissements médicaux.

La prochaine fois que vous rencontrez des travailleurs paramédicaux, pensez à deux fois aux soins qu'ils prodiguent avant de les classer de simples « ambulanciers ».

Témoignages de patients

[TRADUCTION] « Je m'attendais à ce que mon fils de deux ans soit agité et, franchement, effrayé par cette expérience. Rien ne pouvait être plus faux. Les travailleurs paramédicaux ont rendu une situation dans laquelle personne ne veut se trouver en une expérience positive. Ils ont fait preuve de compassion, de calme et de professionnalisme. Nous tenons à les remercier de leur excellent travail. »

[TRADUCTION] « L'ambulance a répondu à mon appel d'aide très rapidement, et les travailleurs paramédicaux ont fait preuve de compréhension et de professionnalisme. Leur sens de l'humour a soulagé ma tension, ainsi que ma respiration qui était très laborieuse. L'humour était approprié à la situation. »

[TRADUCTION] « Veuillez exprimer ma reconnaissance aux deux travailleurs paramédicaux qui ont répondu à mon appel lors de conditions de blizzard incroyables. Leurs services m'étaient essentiels par suite d'une erreur avec un médicament sur ordonnance. »

[TRADUCTION] « L'équipe qui est arrivée était EXTREMEMENT gentille et attentionnée. Mon petit-fils avait très peur et on lui a donné un ours en peluche qui n'a pas eu beaucoup d'effet. Afin qu'il reste sous oxygène le travailleur paramédical a demandé à mon petit-fils s'il voulait être son « assistant ». Mon petit-fils l'a aidé en tenant le masque à oxygène, inspirant ainsi l'oxygène dont il avait tant besoin. C'était très astucieux et cela a permis de calmer mon petit-fils en lui faisant comprendre qu'il était utile. »

[TRADUCTION] « Je tiens à mentionner à quel point vos travailleurs paramédicaux m'ont aidé lorsque j'étais malade et devait me rendre à l'hôpital. Aucun délai ne semble s'être écoulé entre le moment où mon fils a composé le 9-1-1 et l'arrivée de l'ambulance. Les travailleurs paramédicaux étaient tellement gentils et ont si bien maîtrisé la situation que je n'ai ressenti aucune inquiétude. J'avais le sentiment d'être entre de bonnes mains et je l'étais. Je tiens à les remercier encore une fois de leur gentillesse, de leur savoir et des superbes soins qu'ils m'ont prodigués. Continuez votre excellent travail!!! »

Une triade de professionnels des SMU

Le personnel d'ANB est composé de trois types de professionnels qui travaillent ensemble chaque jour. Il s'agit des répartiteurs aux urgences médicales (RUM), des travailleurs paramédicaux et des infirmières de vol. Ensemble, ils forment l'équipe suprême de SMU!

Le RUM est un spécialiste des communications, chargé de recueillir les renseignements liés aux urgences médicales. Au besoin, il fournit de l'assistance de vive voix en donnant des directives de survie avant l'arrivée des services médicaux d'urgence. Le RUM assure la répartition et l'appui des ressources de SMU qui répondent aux appels d'urgence.

L'infirmière de vol est une infirmière immatriculée hautement qualifiée qui compte de l'expérience en soins avancés en réanimation et en soins critiques. Chargée de traiter divers types d'urgences et de troubles, l'infirmière de vol doit compter les compétences d'une infirmière en soins intensifs, d'une infirmière d'urgence et d'une infirmière en soins critiques.

Ces trois professions jouent un rôle important dans la prestation rapide de soins de santé aux habitants du Nouveau-Brunswick lors de situations urgentes et non urgentes.

Vous possédez les qualités requises pour devenir travailleur paramédical?

Vous avez déjà songé à devenir travailleur paramédical? L'idée vous est peut-être venue à l'esprit alors qu'une ambulance filait avec les gyrophares allumés et la sirène activée? Des professionnels en uniforme qui sauvent des vies chaque jour; cela ne semble-t-il pas prestigieux? Les émissions de télévision et les films évoquent sans cesse des situations exceptionnelles où les premiers intervenants sauvent des vies grâce à leur rôle vital. Certes, ils le font, mais il ne faut pas s'attendre à sauver des vies chaque jour, chaque semaine ou même chaque mois.

En plus des appels urgents et non urgents, les transferts entre établissement représentent près de 40 pour cent du volume annuel total d'appels. Des soins médicaux ne sont pas requis lors de chaque appel, mais les patients se rappelleront toujours des soins et de la compassion reçus lors de leur trajet en ambulance. « Ne recherchez pas la gloire. Cela n'a rien à voir avec vous et tout à voir avec les services fournis aux gens », indique Charles Stewart, un vétéran comptant 31 années d'expérience de la région de Tobique.

Quelles devraient être les qualités d'un travailleur paramédical? « Vous devez être stable sur le plan émotif, à l'aise avec l'interaction personnelle, capable d'agir sur-le-champ et toujours demeurer calme », affirme Troy McQuinn, responsable des préparatifs d'urgence d'ANB et vétéran comptant 17 années d'expérience. « Les patients doivent savoir que vous avez la maîtrise de la situation et qu'ils peuvent avoir confiance en vous; ils veulent se sentir en sécurité », ajoute-t-il. L'empathie et l'écoute active sont des qualités recherchées d'un bon travailleur paramédical. « L'interaction avec les patients est un aspect important, car 90 pour cent du boulot consiste à leur parler », mentionne Mathieu LeBlanc, coordonnateur de la qualité clinique d'ANB et vétéran comptant 12 années d'expérience. « Quand je ramasse un patient, je les traite comme je voudrais être traité. Je les traite comme un membre de ma famille », ajoute John LeBlanc, un vétéran comptant 25 années d'expérience et un coordonnateur paramédical de la région de Campbellton.

La profession de travailleur paramédical est stimulante. « J'adore ce que je fais, car les situations ne sont jamais les mêmes (p. ex. : toutes les douleurs thoraciques diffèrent). Nous ne savons jamais ce qui nous attend lorsque nous débutons notre quart », affirme Crystall Hart-Drake, une travailleuse paramédicale dans la région de Keswick qui compte 11 années d'expérience.

La profession de travailleur paramédical ne convient pas à tous, mais elle peut être très gratifiante pour ceux qui ont la bonne attitude, qui comptent les compétences nécessaires pour prodiguer des soins aux patients et qui reconnaissent clairement la valeur du service fourni.

Bref historique de la paramédecine

Le terme « paramédical » vient du préfixe grec « para » qui signifie « à côté » ou « près », et du mot « médical » qui signifie « relatif à la santé à titre d'auxiliaire ». La mention initiale d'efforts paramédicaux remonte à la Rome antique, où les combattants aînés et retraités retiraient les blessés des champs de bataille et leur prodiguaient des soins quelconques. Pendant la guerre de Sécession, des méthodes permanentes furent élaborées avec le recours initial à un système de triage qui fut ensuite appliqué dans les collectivités. Au moment de leur création initiale, les ambulances étaient conduites par des conducteurs et des chauffeurs qui ne comptaient aucune formation médicale, ou du moins très peu; voilà d'où provient le terme « ambulancier ».

Au début des années 1960, l'expérimentation dans quelques centres civils a grandement contribué à l'évolution des soins préhospitaliers d'urgence. Au fil des années, il est devenu clair que la prestation et l'amélioration des soins aux victimes étaient nécessaires pour accroître leurs chances de survie pendant le trajet à un centre de soins de santé.

Ici, au Nouveau-Brunswick, les services d'ambulance font partie intégrante du système de soins de santé provincial. Le directeur médical provincial donne aux travailleurs paramédicaux le droit légal d'exercer leur profession au sein d'un service paramédical réglementé. Bien que la profession de paramédecine soit encore relativement récente, des recherches et une formation novatrices et stimulantes propulsent cette carrière vers de nouveaux sommets!

Qu'arrive-t-il lorsque vous composez le 911?

Lorsque vous composez le 9 1 1, votre appel est reçu à l'un des centres d'appels 9 1 1, ou centres de prise d'appels pour la sécurité du public, de la province. Il est beaucoup plus efficace de téléphoner à partir d'un appareil conventionnel à fil plutôt qu'un cellulaire, car le numéro et l'adresse du téléphone que vous utilisez apparaissent, ce qui sauve du temps précieux. Si vous avez besoin d'une ambulance, votre appel sera acheminé au CGCM d'ANB, qui est en service 24 heures par jour, 365 jours par année.

Lorsque vous composez le 9-1-1, il importe de connaître les renseignements suivants :

- l'adresse, le nom de la collectivité et le numéro de téléphone du lieu où l'ambulance est requise;
- les détails de l'incident;
- le nombre de patients en cause;
- les médicaments des patients en cause (le cas échéant).

Un répartiteur aux urgences médicales (RUM) vous posera plusieurs questions en vue d'aider au triage de l'appel et de veiller à ce que l'ambulance intervienne là où se trouve la personne nécessitant une ambulance. Les renseignements que vous fournissez aideront à l'envoi de ressources appropriées rapidement et efficacement.

Vos commentaires sont les bienvenus! Si vous désirez nous faire part d'un témoignage, d'une question ou d'un commentaire au sujet d'Ambulance Nouveau-Brunswick, veuillez le faire par courriel, à l'adresse info@ambulancenb.ca. Nous serions ravis d'avoir de vos nouvelles!