



CARTE CISPU

**À L'INTENTION DES
PATROUILLEURS DE SKI**

HISTORIQUE DU CAUREQ

Le 25 novembre 1999, le Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ) répondait à son premier appel 9-1-1.

Le 1^{er} mars 2000, l'ensemble de la péninsule gaspésienne se joignait aux services du CAUREQ par l'acquisition de la compagnie *Alarmes et Téléphonie de l'Est*. À l'automne, le CAUREQ effectuait sa première percée sur la Côte-Nord lorsque la Ville de Forestville et les municipalités de Longue-Rive, Sainte-Anne-de-Portneuf et Colombier, de la MRC de la Haute-Côte-Nord, s'ajoutaient à ses services.

Au cours de la même année, le CAUREQ décidait de se positionner auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux pour être désigné comme centre de communication santé. Ce dernier étant le centre désigné par le Ministère pour gérer, sur un territoire donné, tous les appels médicaux nécessitant un transport ambulancier. La région de la Santé et des Services sociaux du Bas-Saint-Laurent, en collaboration avec les régions de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord, accordait son plein support au CAUREQ dans cette démarche en lui permettant d'intégrer à ses systèmes informatiques le logiciel « Medical Priority Dispatch System » (M.P.D.S.). Ce logiciel permet de soutenir le personnel lorsque des conseils médicaux doivent être prodigués à l'appelant en attendant l'arrivée des ambulanciers (ex. : arrêt cardiorespiratoire, accouchement imminent, saignement grave, etc.). Le 28 janvier 2002, le CAUREQ mettait officiellement en branle ce nouveau système.

Au cours de l'année, le CAUREQ établissait une unité d'assurance-qualité vouée à la révision des appels 9-1-1, des appels incendie et des appels médicaux. Cette unité a également pour mandat le respect des critères de performance internationaux par le personnel de même que l'application de la politique de formation continue du centre.

En 2002, le CAUREQ répondait aux appels 9-1-1 pour 144 municipalités, effectuait la répartition des appels incendie pour 97 services incendie et la répartition et le traitement des appels médicaux pour 14 entreprises ambulancières. Le 18 décembre, l'assemblée nationale adoptait le projet de loi 96 sur la réforme des services préhospitaliers d'urgence qui confirmait le CAUREQ comme centre de communication santé pour les régions de l'Est du Québec, soit le Bas-Saint-Laurent, la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, la Côte-Nord et la Basse-Côte-Nord.

Le 19 mars 2003, le CAUREQ obtenait le titre de centre d'excellence accrédité par « l'International Academies of Emergency Dispatch » et devenait, par le fait même, le 78^e centre accrédité au monde.

Cette reconnaissance confirme la préoccupation du CAUREQ d'offrir aux citoyens des régions de l'Est du Québec un service de très grande qualité.

Source : Madame Carole Raïche
Directrice générale

BUT DE CE DOCUMENT

Le but de ce document est d'harmoniser les appels d'urgence faits par les patrouilleurs de ski et d'expliquer les raisons pour lesquelles les *préposés au traitement des appels urgents* (PATAU) doivent obtenir des réponses à des questions précises et ainsi réduire les irritants de part et d'autre. L'objectif du CAUREQ est de toujours assurer la meilleure qualité d'appel afin d'aider les intervenants. Les préposés sont conscients de la réalité terrain des patrouilleurs de ski et désirent collaborer avec eux pour faciliter leur travail.

QUI SONT LES PATAU ?

Lorsqu'une personne loge un appel au 9-1-1, un *préposé au traitement des appels urgents* répond à l'appel en moins de deux sonneries. Ce préposé doit valider l'adresse et la nature de l'urgence pour pouvoir diriger l'appel vers le service approprié. S'il s'agit d'un appel pour un service incendie, le préposé devra lui-même poser les questions de nature incendie et créer la carte d'appel. Si l'urgence concerne la police, il dirigera l'appel vers le bon corps policier. S'il s'agit d'une urgence médicale, il transférera l'appel à son collègue du secteur santé. Ce dernier doit poser les questions prédéterminées du protocole médicalisé (M.P.D.S.), selon la nature du problème. Les questions du protocole détermineront le code de nature et la priorité qui sont transmis par la carte d'appel au préposé de la répartition. À ce moment-là, le préposé à la répartition codifie les ambulanciers pour les affecter sur l'appel afin qu'ils soient avisés pendant que le préposé du secteur santé parle avec l'appelant. Tous les préposés ont reçu la même formation et travaillent en rotation aux différentes fonctions mentionnées précédemment. En outre, ils reçoivent une formation comme premiers répondants aux deux ans, en plus d'une mise à jour annuelle en réanimation cardiorespiratoire. Ils ont également une formation exhaustive en soins immédiats téléphoniques. À ce titre, ils peuvent aider l'appelant à contrôler une hémorragie, à dégager les voies respiratoires, lui indiquer les manœuvres de réanimation cardiorespiratoire, comment procéder à un accouchement, etc. Par ailleurs, les préposés sont sélectionnés selon des critères stricts vérifiés par des tests de compétence. Ils doivent être calmes, courtois, confiants et dotés d'une grande tolérance au stress.

FONCTIONNEMENT DU M.P.D.S.

Après que l'adresse ait été validée, le préposé transfère l'appel au secteur santé pour l'ambulance. Le préposé du secteur santé répond : « Secteur santé, quelle est l'adresse de l'urgence ? ». Son collègue au 9-1-1 mentionne alors que l'adresse a été validée et lui présente l'appelant. Le préposé du secteur santé demande : « Quel est le problème, dites-moi exactement ce qui s'est passé ? ». À ce moment-là, l'appelant doit expliquer la nature de l'incident. Selon le problème principal identifié avec cette question, le préposé pourra sélectionner l'une des 33 cartes contenant les questions clés du problème principal. Plus loin, nous verrons les critères admissibles pour l'utilisation de la carte CISPU. Si l'état du patient répond à ces critères, c'est à ce moment qu'il faut mentionner au préposé du secteur santé que c'est pour un appel avec utilisation de la carte CISPU.

Le préposé posera maintenant les questions du protocole d'entrée :

- Êtes-vous avec le patient maintenant ?
- Quel âge a-t-il / elle ?
- Est-ce qu'il / elle est conscient (e) ?
- Est-ce qu'il / elle respire ?

Après les questions du protocole d'entrée, le préposé posera les questions associées au problème principal mentionné plus tôt. Chaque question posée est importante, puisqu'elle sert à choisir le déterminant final qui sera transmis aux ambulanciers. Ce déterminant indique le type de problème médical en cause ainsi que la priorité avec laquelle ils doivent se rendre sur place (avec ou sans sirène et gyrophares).

Il est très important de bien prioriser l'appel afin de minimiser les dangers associés à la conduite d'urgence. Imaginez qu'une ambulance soit en route vers votre centre de ski avec sirène et gyrophares pour un skieur qui s'est blessé à un genou et que, sur leur chemin, les ambulanciers causent un grave accident !

Lors de la conversation avec le patrouilleur, le préposé transmet par informatique les informations à son collègue à la répartition qui pourra affecter les ambulanciers sur l'appel en leur transmettant l'endroit, la nature du cas et la priorité de l'appel.

UTILISATION DE LA CARTE CISPU

Lors d'un appel au 9-1-1 pour un patient qui est en URGENCE VITALE TRAUMATIQUE, les patrouilleurs peuvent utiliser la carte CISPU (carte d'information pour les services préhospitaliers d'urgence).

Voici quelques exemples d'urgences vitales traumatiques :

- Patient traumatisé inconscient
- Fracture avec hémorragie
- Trauma avec difficulté respiratoire
- Trauma crânien
- Trauma à la cage thoracique

Lorsque vous mentionnerez au préposé qu'il s'agit d'un appel avec la carte CISPU, il vous posera les questions suivantes :

- Quel est le problème ? (type d'urgence vitale traumatique)
- Quel âge a le patient ? (approximatif)
- Est-ce que le patient est conscient ?
- Est-ce que le patient respire ?
- Est-ce qu'il y a une hémorragie grave ?

Pour toutes les situations qui ne correspondent pas aux critères d'urgences vitales traumatiques, les patrouilleurs devront répondre aux questions des préposés dans le protocole médicalisé (M.P.D.S.).

Si vous éprouvez des difficultés lors d'un appel ou si vous croyez que le protocole mentionné dans ce document n'a pas été respecté, parlez-en à votre chef-patrouilleur, qui pourra communiquer avec l'Unité d'assurance-qualité du CAUREQ. L'appel sera écouté et évalué, puis des correctifs seront apportés si nécessaire.

Bureau de l'Unité d'assurance-qualité du CAUREQ : 1-866-725-7211

Lorsque le préposé a posé toutes les questions clés du problème principal, il doit mentionner les directives pré-arrivée suivantes :

- Rassurez-le / la que les ambulanciers sont avisés.
- Ne le / la laissez pas boire ni manger quoi que ce soit. Cela pourrait le / la rendre malade ou causer des problèmes au médecin.
- Ne le / la bougez pas à moins que ça ne soit absolument nécessaire. Dites-lui d'attendre calmement l'arrivée des ambulanciers.
- Je veux que vous le / la surveillez de très près.
- S'il / elle devient moins éveillé (e) et qu'il / elle vomit, tournez-le / la rapidement sur le côté.
- Rassemblez ses médicaments et sortez sa carte d'assurance-maladie / hôpital.
- Envoyez quelqu'un à la rencontre des ambulanciers.
- Si son état s'aggrave, rappelez-moi immédiatement pour d'autres directives.

Nous sommes conscients que les directives pré-arrivée sont destinées à la population en général et que vous devez vous libérer rapidement pour prendre soin de votre patient. C'est donc pour cette raison qu'une procédure spéciale pour les intervenants a été implantée. Lorsque le préposé commencera les directives pré-arrivée, vous pourrez tout simplement mentionner que vous êtes patrouilleur et que vous connaissez ces directives. Le préposé terminera l'appel à ce moment-là en vous disant : « Si son état s'aggrave, rappelez-moi immédiatement pour d'autres directives ».

Si la situation de la victime s'aggrave, il est important de rappeler à la centrale afin que les préposés puissent reprioriser l'appel et mentionner l'aggravation de l'état du patient aux ambulanciers.

Vous pouvez compter sur l'expertise des préposés en tout temps si vous n'êtes pas à l'aise avec une situation. Par exemple, vous êtes en présence d'une femme enceinte sur le point d'accoucher et, dans l'énervement, vous n'êtes plus certains des étapes à suivre. Les préposés sont habitués à toutes sortes de situation et sont toujours disponibles pour vous aider.

UNITÉ D'ASSURANCE-QUALITÉ

Les appels logés à notre centre sont écoutés par l'Unité d'assurance-qualité. De plus, les préposés font l'objet d'une évaluation. Pour chaque question non posée, chaque délai non respecté ou le non-respect des protocoles établis, des points sont enlevés sur l'évaluation du préposé. De même, ils doivent respecter une moyenne d'au moins 90 % pour chaque fonction, soit : traitement des appels 9-1-1, traitement des appels incendie, traitement des appels médicaux (M.P.D.S.), répartition des ambulances et répartition incendie. Le service à la clientèle fait aussi l'objet d'une évaluation. Vous comprendrez donc que si un préposé doit vous poser une question de son protocole, ce n'est pas pour vous embêter !

FONCTIONNEMENT DU 9-1-1

Lors de la réception d'un appel au 9-1-1, un préposé répond : « 9-1-1, quelle est l'adresse de l'urgence ? ». L'adresse de l'appelant s'affiche automatiquement sur l'écran de l'ordinateur, mais il s'agit des données transmises par les compagnies de téléphone. Par conséquent, il peut y avoir des erreurs, surtout en période de déménagement. Parfois, l'appelant n'est pas à l'endroit où se trouve l'urgence. Il est donc très important que les préposés valident l'adresse de l'urgence. Voici les informations qu'ils doivent obtenir pour la validation de l'adresse :

- Le numéro civique de l'endroit
- Le nom de la rue
- S'il y a une direction nord, sud, est ou ouest à la rue
- S'il y a un numéro d'appartement
- Le nom de la municipalité
- Le nom du commerce (ex. : centre de ski X)
- Le numéro de téléphone (pour rappeler en cas d'imprévu)
- Le nom de l'appelant

Par la suite, le préposé demandera : « Quel est le problème ? » afin de savoir à quel intervenant il doit transférer l'appel.

Pour aider les patrouilleurs qui appelleront au 9-1-1, nous vous conseillons d'afficher l'adresse de votre centre de ski près du téléphone. Les délais de validation de votre adresse seront donc beaucoup plus rapides.

Il est également à noter que, contrairement à la croyance populaire, nous ne recevons aucune coordonnée de votre emplacement lorsque vous utilisez un téléphone cellulaire. Le préposé au 9-1-1 doit donc remplir une carte d'appel manuellement avant de pouvoir transférer l'appel à un autre intervenant. Les délais d'intervention sont donc augmentés.