

## 4 RÉGION

**APPELS D'URGENCE** Meilleur depuis la fusion, le système continue de s'améliorer.

# Le 144 grappille des secondes

## RAPPEL DES FAITS

Depuis janvier 2015, les appels d'urgence au 144 émanant du canton de Neuchâtel sont pris en charge à Lausanne, par la Fondation urgences-santé (FUS). Deux ans et demi après, la direction, que nous avons rencontrée à Lausanne, explique comment elle s'organise pour améliorer en permanence la qualité de son travail.

## LÉO BYSAETH

Le 24 novembre 2013, les citoyens neuchâtelois acceptaient, à une majorité confortable de près de 57%, de confier la gestion des appels d'urgence du 144 à la Fondation urgences-santé (FUS). Il y a un an, le Conseil d'Etat tirait un bilan positif de cette externalisation, mise en œuvre en janvier 2015. Une étude (lire l'encadré ci-dessous) a également démontré la qualité du travail de la centrale.

Pour savoir ce qu'il en est aujourd'hui, nous nous sommes rendus au FUS, qui fait pratiquement jeu égal avec Zurich. «Nous avons davantage de personnel, mais le bassin de population zurichois est plus important», précise le directeur Stephan Misteli, qui nous a reçu dans ses locaux lausannois.

### Culture d'entreprise

La satisfaction des mandants le réjouit. Elle ne doit rien au hasard. «La prise en compte des erreurs fait partie de notre culture



Stationnée au centre de Rochefort, cette ambulance du Service de défense et incendie du Val-de-Travers est prête à intervenir en cas d'urgence. Cet emplacement permet de raccourcir le délai d'intervention dans une région décentralisée. CHRISTIAN GALLEY

d'entreprise et permet d'améliorer constamment les performances», explique le directeur. Cela se traduit concrètement par une analyse hebdomadaire des interventions en territoire neuchâtelois. Nous examinons notamment «tous les cas où l'ambulance a mis plus de quinze minutes pour arriver sur une urgence vitale», indique Vincent Berthoz, régulateur et responsable de la centrale.

Tout au long de l'année 2016, la proportion de ces arrivées considérées comme trop tardives s'est réduite.

### Ambulances à vide

Un potentiel d'amélioration a été identifié. «Nous avons constaté que la plupart des cas d'arrivée sur une urgence vitale au-delà de quinze minutes étaient dus à un manque de véhicule disponible dans la centrale la plus proche.» Car il arrive que toutes les ambulances d'un service soient utilisées, notamment pour des missions non urgentes, comme des transferts de patients.

Désormais, la centrale vaudoise anticipe cette situation. Pour éviter de devoir envoyer, par exemple, une ambulance de La Chaux-de-Fonds à Gorgier pour répondre à un appel urgent, la FUS procède à un «dé-

placement stratégique»: une ambulance du SIS de La Chaux-de-Fonds est envoyée à vide à Neuchâtel, au cas où. Parfois, donc, une ambulance du Haut prend en charge une urgence sur le Littoral. Des ambulances neuchâteloises peuvent même être sol-

licitées pour une intervention en terres vaudoises. Par exemple, si elle revient au bercail après avoir convoyé un patient à Lausanne ou à Genève.

«Pour tout le canton, nous avons à disposition douze ambulances. En veillant à leur répartition cons-

## STANDARDS ÉLEVÉS

**120 SECONDES** Le temps maximum admissible pour enclencher l'engagement d'une ambulance une fois l'appel pris en charge. Mais les régulateurs ont en tête une autre cote, systématiquement visée: nonante secondes. Le régulateur envoie les ordres d'engagement tout en continuant à parler avec la personne en ligne.

**DIX SECONDES** L'objectif que se fixe la centrale vaudoise est que 90% des appels reçoivent une réponse dans les dix secondes.

tante, nous rendons dynamique un dispositif statique, et ce à moindre coût», explique le directeur. Et ça marche: grâce à ces améliorations, le pourcentage des interventions dépassant les quinze minutes s'établit à ce jour à 8%. A comparer avec la performance moyenne de 2016, qui était de 13%.

Ce résultat correspond sans doute à un niveau plancher. Car, fait remarquer Stephan Misteli, «il est tout à fait normal, en raison de l'occupation et de la répartition du dispositif, que dans environ 10% des cas, l'ambulance arrive plus de quinze minutes après l'appel. On ne peut pas mettre une ambulance derrière chaque habitant!»

## LA FUSION A ÉTÉ BÉNÉFIQUE POUR LES PATIENTS NEUCHÂTELOIS

En avril de cette année, le département des urgences de l'Hôpital neuchâtelois (HNE) publiait dans une revue médicale, en commun avec le médecin cantonal neuchâtelois et le médecin répondant de la FUS les résultats d'une étude à laquelle il a collaboré et qui a démontré que la fusion avait eu une influence positive sur la qualité du tri téléphonique.

Un des objectifs: comparer le sur- et sous-triage des deux centrales sur toutes les interventions ambulances et Smur un an avant la fusion avec le sur- et le sous-triage de la FUS un an après. Les résultats sont probants: dans la période préalable à la fusion, le sur- et sous-triage ont été respectivement de 78% et 5% contre 71% et 3% après.

Médicalement, le sur-triage est évidemment préférable au sous-triage. Car il vaut mieux envoyer un patient de trop sur un hôpital universitaire (sur-triage) que de risquer sa vie en l'envoyant là où il ne pourra pas être soigné convenablement.

Un autre objectif consistait à évaluer la différence d'utilisation des feux bleus et des sirènes par les véhicules d'urgence. Résultat: elle a été adéquate dans 80% des cas après la fusion contre 52% avant, note l'Hôpital neuchâtelois.

Ce n'est pas sans importance, puisque la réduction de l'usage de ces moyens d'alerte réduit le risque d'accident et les nuisances sonores infligées au voisinage.



«La prise en compte des erreurs fait partie de notre culture d'entreprise»

STEPHAN MISTELI DIRECTEUR DE LA FONDATION URGENCES-SANTÉ (FUS-VD)