



Vincent Fuchs, directeur opérationnel d'Urgences Santé, et Eric Perroud, directeur de la fondation Urgences Santé.

«**U**rgences Santé, bonjour, ...» Plus de 250 fois par jour, la réplique résonne à Lausanne, rue César-Roux 31. Un petit appartement avec quelques postes de travail, au début de l'aventure, il y a une quinzaine d'années. Transformé depuis en une grande centrale d'urgences sanitaires aux moyens technologiques sans cesse modernisés! Malgré le stress et la pression palpables, l'atmosphère y est chaleureuse. En situation d'appel d'urgence, le moment est mal choisi pour se demander qui répond au bout du fil, et il paraît simple et naturel que des ambulanciers accompagnés d'un médecin débarquent à votre domicile ou qu'un hélicoptère se pose à proximité de voitures embouties, auprès desquels s'activent déjà des équipes de secours... Pourtant, rien n'est naturel et rien ne se fait d'un simple claquement de doigts!

L'effectif d'Urgence Santé compte 42 personnes, dont 35 régulateurs et régulatrices. Comprenez que 24h/24 et 7j/7, des professionnels de la santé sont

## URGENCES SANTÉ, BONJOUR ...

### La Fondation **Urgences Santé**

gère et exploite la centrale d'appels sanitaires urgents 144 et la Centrale Téléphonique des Médecins de Garde (CTMG). Elle développe de nombreuses collaborations avec la Police cantonale vaudoise, notamment la Centrale d'engagement et de transmission (CET). Présentation d'activités riches et variées.

à disposition des citoyens vaudois, mais aussi de l'enclave genevoise de Céligny et de la Broye fribourgeoise, soit un bassin de 750 000 habitants.

#### **CENTRALE 144**

Arborant un t-shirt rouge à l'effigie du 144, les régulateurs et régulatrices se partagent, au gré des disponibilités, les nombreux appels. Environ 250 par jour, soit 80 000 par année. 10 secondes, c'est le temps de réponse toléré. Chaque seconde compte. Des vies se jouent parfois...Accidents de la route, malaises cardiaques, chutes à ski. Autant de situations complexes et variées qu'il s'agit de prendre en charge rapidement. Trois quarts des appels concernent des cas de maladie, le quart restant les accidents de sport, de travail ou domestiques. Dans

le domaine de la santé, chaque maillon de la chaîne est essentiel! Et le premier maillon, c'est une équipe de femmes et d'hommes attentifs, précis, qui portent la responsabilité de l'évaluation correcte d'une demande d'aide, ou d'un appel de détresse et des moyens qu'ils décident d'engager. «Le premier travail consiste à effectuer un tri en fonction du degré d'urgence des appels mais également à donner des conseils de premiers secours à l'appelant, comme le massage cardiaque» précise Vincent Fuchs, directeur opérationnel d'Urgence Santé. Leur mission ne s'arrête pas à la mise en œuvre de moyens sanitaires adaptés, mais consiste à suivre les interventions jusqu'à leur clôture: les moyens sont-ils arrivés sur le site? Sont-ils suffisants? Le patient est-il arrivé à l'hôpital?

**CTMG – 0848 133 133**

La Centrale des Médecins de Garde est occupée par des infirmières et infirmiers centralistes qui ont déjà plusieurs années de pratique et d'expérience dans les soins. Véritables trait d'union entre le patient et les secteurs de garde médicale du canton, ils répondent à près de 400 appels quotidiennement. Ils sont de trois ordres : problème de santé chez un adulte, problème de santé chez un enfant et problème chez une personne âgée au travers de la réponse aux alarmes SECUTEL à domicile. La mission principale des centralistes est de proposer à l'appelant une solution adaptée à ses besoins. La première tâche consiste au tri entre les urgences vitales, alors transférées au

144, et les problèmes moins urgents. Une enquête téléphonique assez détaillée permet de graduer le type d'intervention sanitaire adapté à la situation : du simple conseil infirmier à la mobilisation d'un médecin traitant ou de garde. Des médecins répondants sont à disposition du personnel de la CTMG pour une recommandation bienvenue mais également pour le contrôle qualité du travail effectué au sein de la centrale. En plus de la gestion de toutes les demandes concernant les médecins de garde, elle gère également celles concernant les dentistes de garde du canton.

La Centrale Urgence Santé collabore très activement avec les trois autres centrales d'alarmes vaudoises que sont

la Centrale d'engagement et de transmission (CET) de la Police cantonale vaudoise et la Centrale d'alarmes et d'engagement de la police de Lausanne (117) ainsi que la Centrale de transmission des alarmes (CTA) feu (118). «Entre les centralistes, les contacts sont quotidiens pour des missions qui nécessitent une collaboration sanitaire ou un échange d'informations. 5% des appels d'urgences que nous recevons sont des appels transmis par les autres centrales. La collaboration est indispensable car nous oeuvrons tous pour le même objectif : le bien-être de la population» conclut Eric Perroud, directeur de la fondation Urgences Santé.

Olivia Cutruzzola

**TÉMOIGNAGES****Peggy V., 35 ans, régulatrice au 144**

En optant pour la centrale 144, mon but était de franchir la barrière !

Durant plus de 10 ans, j'ai œuvré comme ambulancière dans diverses entreprises sur le territoire lausannois. Usée par ces années de pratique au service des patients, je me suis offerte un rêve en partant une année à la découverte de l'Afrique. Les voyages sont ma grande passion. Je l'ai fait pour moi avant tout, pour y rencontrer des gens merveilleux. En revenant, je n'avais plus la motivation indispensable pour travailler dans les ambulances. J'avais envie d'explorer une autre facette du métier. J'ai donc saisi l'opportunité d'entrer au 144.

J'y suis depuis janvier 2009. Cela me plaît beaucoup. On y subit moins de pression et de fatigue physique, par

contre c'est très stressant psychologiquement ! Face à certaines situations, je suis démunie car je me heurte à la limite du téléphone. J'ai dû apprendre à parler différemment, à vulgariser au maximum. Notre langage doit s'adapter à l'état de la personne qui est souvent choquée et stressée à l'autre bout du fil. Une fois, j'ai assisté 45 minutes durant une grand-maman qui devait réanimer son mari, victime d'un malaise cardiaque en pleine forêt. Les sauveteurs ne parvenaient pas à localiser précisément le lieu du drame. Cela a été très fort et intense. Au terme de la mission, j'étais épuisée !

**Ewine L., 52 ans, régulatrice à la Centrale téléphonique des médecins de garde (CTMG)**

Je travaille à la CTMG depuis 7 ans. Infirmière spécialisée en pédiatrie, j'y ai été engagée pour mettre en place le service de réception des appels pour les problèmes de santé touchant les enfants. Le travail est très varié car chaque situation est unique. Nous devons être polyvalents. De plus, nous collaborons activement avec de nombreux partenaires, que ce soit la police, les médecins, les pharmaciens, les ambulanciers, ou autres. C'est très enrichissant ! L'ambiance au sein de l'équipe de travail est excellente. Nous

nous entraînons à chaque situation complexe. On n'a pas le droit à l'erreur ! Notre qualité d'écoute doit être très grande afin d'obtenir toutes les informations nécessaires de la part de la personne en demande. Notre capacité à bien cerner le problème et à engager les bons sauveteurs va contribuer à la prise en charge de qualité du patient.

Avec les années, je constate une nette détérioration dans les relations humaines. Je le regrette beaucoup. Aujourd'hui, les gens sont devenus intransigeants, impatientes, voire malhonnête pour certains, car ils estiment qu'ils paient suffisamment et que, par conséquent, tout leur est dû ! Certaines conversations téléphoniques ne sont parfois pas très agréables mais nous ne devons jamais oublier que nous sommes là, au service des citoyens.

