



Fréquences

Au cœur d'Urgences-santé

communications@urgences-sante.qc.ca

Juin / Juillet 2007

Volume 2, Numéro 4

LES AGENTS DE LIAISON : UNE ÉQUIPE... BIEN DISCRÈTE !

Dans ce numéro :

Une performance sans égale !	2
Protocole de destination des brûlés	2
Tout un tour de force !	3
La bibliothèque : c'est pour tout le personnel !	4
Un événement «sanguinaire» réussi!	5
Journée spaghetti des policiers de Laval	5
Un virage vert pour US	5
Événements	6
Tournoi de hockey provincial des paramédics	6

Pour commentaires :
communications@urgences-
sante.qc.ca

L'équipe du journal

Coordination

Guylaine Goyette, DCAS

Merci aux collaborateurs

Alain Chaput, DF

Yves Drolet, DSPH

Martin Giroux, DSPH

Marc Langevin, DSPH

Diane Pelletier, DCAS

Marie-Ève Veillette, DCAS

Diane Verreault, DSPAQ

Daniel Vézina, DSPH

Corporation d'urgences-santé
3232, rue Bélanger
Montréal (Québec) H1Y 3H5
Tél. : (514) 723-5699
Télec. : (514) 723-5792

Dépôt légal -
Bibliothèque et Archives nationales du
Québec
Bibliothèque et Archives Canada

Le 9 juin 1993, Forum de Montréal. Les Canadiens remportent la Coupe Stanley au grand plaisir des amateurs de hockey. La foule dans les rues du centre-ville est hystérique et les services d'urgence sont débordés. Malgré les 115 arrestations effectuées, le nombre de policiers est nettement insuffisant pour contenir les centaines de fêtards.

Dès l'aube, on constate de lourds dégâts dans les rues : des dizaines de millions de dollars en pertes matérielles ont été causées à de nombreux commerces. Plusieurs autopatrouilles du Service de police de la ville de Montréal (SPVM) ont été totalement détruites. Le personnel d'Urgences-santé aura lui aussi vécu des heures d'enfer lors de cette soirée mémorable.

Selon Frédéric Lemieux, professeur à l'École de criminologie de l'Université de Montréal, l'incident n'aurait pas dû connaître un tel débordement. «Il y a eu un manque de compétence de la part des intervenants chargés d'élaborer les stratégies d'intervention», affirme-t-il. «Ce type de rassemblement ne constitue pas un phénomène social nouveau et l'on aurait dû être en mesure de planifier des scénarios d'intervention afin d'assurer la sécurité publique.»

Durant les semaines qui suivent cet événement, de nouveaux procédés de planification voient le jour au SPVM, notamment l'outil décisionnel suprême du service qui est utilisé lors d'événements spéciaux : **le Centre Opérationnel, soit le CO.**

Dans la foulée des nouveautés, la direction du SPVM demande à Urgences-santé de mettre sur pied une équipe multidisciplinaire qui devra répondre en tout temps aux interventions majeures sur l'île de Montréal. Deux répartiteurs sont sélectionnés et ils ont tous deux une bonne dose d'expérience pour ce qui est de nos événements internes : Gaétan Corriveau et Daniel Vézina.

Le rôle des agents de liaison

Leur rôle est très différent de celui du répartiteur au Centre de communication santé (CCS). Entre autres, les agents n'affectent

pas de ressources et ne s'occupent pas de la désignation des centres hospitaliers.

Ils ont plutôt le mandat de travailler et de coordonner les communications avec les divers partenaires présents. De plus, ils doivent établir un lien soutenu avec notre CCS et le superviseur terrain pour diminuer au maximum les probabilités qu'une situation problématique affecte nos opérations.

Cette fonction demande un grand sens d'anticipation et une connaissance approfondie de nos opérations. Ayant un contact direct avec les autres services présents au Centre Opérationnel, nos agents sont ni plus ni moins les yeux et les oreilles d'Urgences-santé lors de toute intervention d'envergure qui se déroule sur l'île de Montréal.

Les agents doivent aussi assimiler le langage propre aux autres partenaires présents : SPVM, Société des transports de Montréal (métro et réseau surface), Service sécurité incendie de Montréal (SSIM), Sûreté du Québec (SQ), Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de tout autre intervenant dépêché relativement à l'événement en cours.

Ainsi, depuis 14 ans, nos répartiteurs affectés à cette fonction travaillent dans l'ombre sur chaque événement policier d'envergure à Montréal. Nos agents sont toujours discrets, surtout lorsque cela touche directement les stratégies policières. Au fil des ans, le SPVM n'a que de bons mots sur le travail de notre équipe.

Daniel Vézina, DSPH
Répartiteur et agent
de liaison/Centre de commandement et du traitement de l'information (CCTI)

Urgences-santé
Québec



UNE PERFORMANCE SANS ÉGALE !

L'évaluation de la qualité des interventions cliniques démontre une fois de plus la performance des paramédics. Le bilan préliminaire du programme d'assurance de la qualité de la Corporation d'urgences-santé, en ce qui concerne l'administration des médicaments, annonce un taux de conformité sans écart majeur à 97%.

Devant cette réussite, le module de l'assurance de la qualité, conformément aux orientations de la table des directeurs médicaux, procèdera à l'échantillonnage des interventions comportant l'administration de certains médicaments. En effet, pour l'année 2007-2008, uniquement 10% des interventions comportant l'administration de la *nitroglycérine*/AAS et du *salbutamol* seront évaluées. En raison du nombre limité de cas, nous continuerons cependant à évaluer 100% des interventions pour lesquelles le *glucagon* et l'*épinéphrine* auront été administrés. En ce qui concerne les ACR, nous continuerons d'évaluer 100% des interventions afin de comptabiliser le taux de survie des patients. Nous vous rappelons cependant que le module de l'assurance de la qualité est toujours disponible pour les paramédics qui ont vécu une intervention difficile sur le plan clinique. Malgré le fait que nous procéderons à l'échantillonnage, les paramédics auront toujours la possibilité de demander de façon spécifique l'évaluation d'une intervention qui soulève des interrogations ou des incertitudes. Ensemble, nous pourrions alors échanger et apporter le support clinique et formatif nécessaire.

Sur une autre note, combien d'entre vous, après avoir annoncé un patient instable au personnel de la salle d'urgence par un

10-10, avez entendu à votre arrivée : « Votre patient n'est pas instable ! » Pas très intéressant à entendre, mais facilement vérifiable. Le module de l'assurance de la qualité a été informé qu'il y avait un nombre important de patients annoncés « instables » alors que ces derniers, dans la réalité, étaient stables. Nous avons donc procédé à une analyse sur près de 900 interventions effectuées au cours du mois de juin 2006. Nous avons validé l'instabilité des patients selon les critères établis par les protocoles d'interventions cliniques qui sont les suivants :

- Hypotension
- Cyanose
- Diaphorèse/pâleur
- Tirage
- Altération de l'état de conscience
- Altération significative du pouls

Parmi les patients annoncés « instables » à la salle d'urgence, 80% présentaient un ou plusieurs critères d'instabilité. Les 20% restants s'expliquent par le fait que ces patients étaient en cours de traitements médicamenteux. Toutefois, cette clientèle représente un potentiel d'instabilité et il est parfois difficile pour le paramédic d'évaluer l'efficacité d'un médicament avant que le délai et la durée d'action aient atteint l'effet maximal désiré.

Distribution des patients instables selon les critères d'instabilité inscrits dans les PICTA retrouvés dans la documentation clinique

Critères	Nombre	Pourcentage (n=695)
ACR	76	11%
Cyanose	99	14%
Tirage	199	29%
Diaphorèse	271	39%
Altération de l'état de conscience	292	42%
Hypotension	186	27%
Altération significative du pouls*	201	29%
Patient agité	9	1%
Il peut y avoir plus d'un critère par patient		
* Bradycardie (pouls < 50) ou tachycardie (pouls > 150)		

De plus, il se peut que la stabilité du patient change en cours de traitement et en route vers la salle d'urgence.

Encore un fois, « Bravo » pour votre rigueur et votre compétence.

Diane Verreault, DSPAQ
Conseillère en soins cliniques

PROTOCOLE DE DESTINATION DES BRÛLÉS

L'été est finalement arrivé, les barbecues sont sortis, les foyers extérieurs deviennent de plus en plus populaires, les frites sont toujours aussi populaires et le repos du guerrier s'endormant la cigarette à la main demeure malheureusement une réalité.

Un simple rappel concernant notre protocole de destination des brûlés. Qu'est-ce qu'une brûlure majeure nécessitant un transport vers un centre pour brûlés? Les critères sont les suivants :

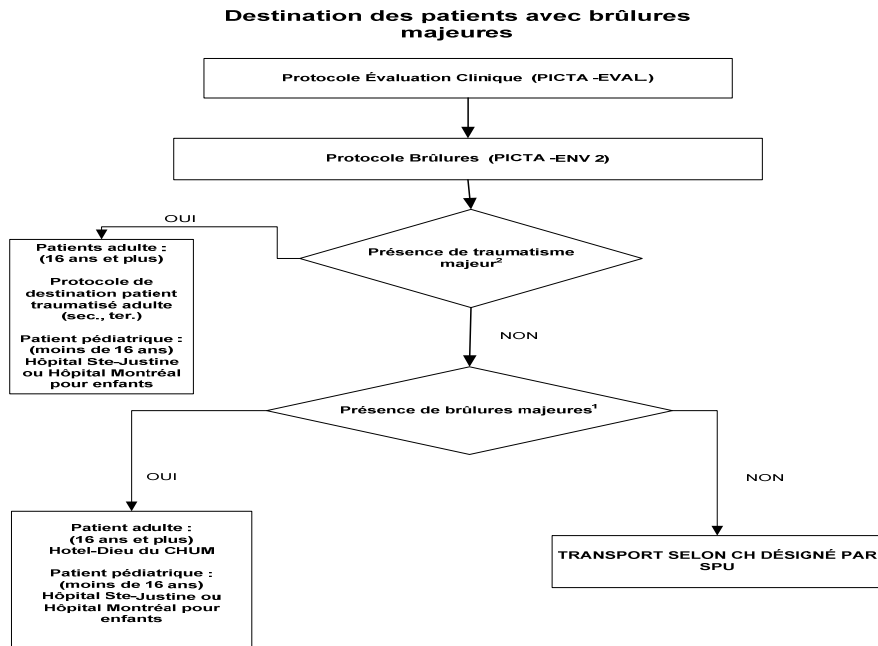
- Brûlure par inhalation
- Brûlure du 2^e degré sur plus de 10% de la surface du corps
- Toutes brûlures du 3^e degré
- Brûlure impliquant le visage, les mains, les pieds, les organes génitaux, le périnée ou une articulation majeure
- Brûlure par électrisation, incluant les brûlures causées par l'arc électrique
- Brûlure chimique
- Brûlure chez le patient ayant un passé médical qui pourrait compliquer les traitements, compliquer sa guérison ou affecter sa mortalité (diabète, cardiaque, MPOC)
- Brûlure chez le patient qui aura besoin de soutien social, de support émotionnel ou de réhabilitation à long terme.

(suite de l'article en page 3)

(suite de l'article de la page 2)

Nécessairement, cette clientèle devra être acheminée vers un centre pour grands brûlés. De par leur expertise, ces centres offrent des soins ultraspécialisés dispensés par une équipe multidisciplinaire. Ces centres sont le CHUM/pavillon Hôtel-Dieu pour la clientèle adulte (16 ans et plus) et l'hôpital Sainte-Justine pour la clientèle pédiatrique (moins de 16 ans). Donc, en l'absence de traumatisme majeur (impact haute vélocité ou IPT ≥ 4), les patients présentant des brûlures majeures, telles que mentionnées précédemment, devront être transportés vers un de ces deux centres hospitaliers en fonction de leur âge.

Diane Verreault, DSPAQ
Conseillère en soins cliniques



TOUT UN TOUR DE FORCE !

Le 24 avril dernier, en présence de tous les employés de Demers Ambulances, les représentants d'Urgences-santé recevaient des mains des dirigeants de cette compagnie les clés du véhicule ambulancier no 528, le dernier des 129 véhicules fabriqués conformément au contrat signé le 10 mai 2006.

Dans une brève allocution, M. Benoît Lafortune, vice-président exécutif ventes et marketing chez Demers Ambulances, remerciait la Corporation d'urgences-santé pour la confiance que cette dernière leur a témoignée lors de l'attribution du contrat et au cours de sa réalisation. M. Lafortune a souligné le travail de ses employés qui ont mis l'épaule à la roue pour respecter les échéanciers et même les devancer de trois mois. En effet, le contrat prévoyait la livraison des derniers véhicules en juillet 2007.

M. André Gougeon, directeur des services préhospitaliers à la Corporation d'urgences-santé, a aussi pris la parole pour remercier à son tour le personnel de Demers Ambulances. Il a insisté sur l'importance tant pour la population que pour les employés d'Urgences-santé de posséder des véhicules d'urgence fiables et sécuritaires. Les paramédics, constamment en situation de conduite d'urgence, doivent être en mesure de demeurer en confiance lors de l'utilisation du véhicule.

Selon M. Gougeon, il est à l'honneur de tous les employés de Demers

Ambulances d'avoir contribué à produire, en seulement 11 mois, 129 ambulances de très haute qualité.

Lors de la cérémonie, le nouveau président de Demers Ambulances a été présenté. Il s'agit de M. Alain Brunelle. Il était accompagné de M. Richard Potvin, directeur de l'ingénierie et de l'assurance qualité. La Corporation d'urgences-santé était représentée non seulement par M. André Gougeon, mais aussi par M. Jean Girouard, directeur des finances et de la gestion des véhicules. Était aussi présent M. Michel Quenneville, chef du service gestion du parc de véhicules et des équipements, qui a notamment dirigé le projet de remplacement de nos ambulances avec beaucoup d'énergie et d'efficacité.

Merci à Michel Quenneville et à tous les employés d'Urgences-santé qui ont contribué de près ou de loin à réaliser la mise en service de ces nouveaux véhicules. Un travail considérable a été accompli et nous devons en être fiers.

Alain Chaput,
Conseiller-cadre
Service des approvisionnements



La remise des clés du dernier des 129 véhicules!



Les employés de Demers Ambulances, tous réunis pour célébrer cet événement spécial



LA BIBLIOTHÈQUE : c'est pour tout le personnel !

Tous les documents cités ci-dessous sont disponibles par le catalogue en ligne, CorPuS (<https://intranet> _ Interliens) ou en communiquant avec nous :

Diane Pelletier : (514) 723-5754, diane.pelletier@urgences-sante.qc.ca
 Joanne Sonier : (514) 723-5764, joanne.sonier@urgences-sante.qc.ca

⇒ Pompiers : premiers répondants

« Un film de neuf minutes qui raconte le déploiement du service des premiers répondants. Tout ce qui est important de savoir sur le support et la formation effectuée auprès des pompiers qui voudront y participer. Des témoignages émouvants de pompiers et des parents d'une victime sauvée par les premiers répondants. » DVD : M5100 M446p

⇒ Été : Sommes-nous bien protégés?

« À l'épicerie, décrypter les listes d'ingrédients est une corvée. Ce n'est rien comparé aux étiquettes de bouteilles de crème solaire ou de bâtons de déodorant! », article paru dans *Québec Science*, juillet-août 2006.

⇒ Mesures d'hygiène et de prévention : protégez la santé des autres!

Une production vidéo de huit minutes sur le lavage des mains, l'hygiène respiratoire, le port du masque et la vaccination. DVD : M5500 Q3S234m

Cette vidéo est également disponible sur Internet à l'adresse suivante : <http://www.pandemiequebec.ca/fr/info/documentation.aspx>



La bibliothèque
est ouverte du
lundi au
vendredi de
8 h 30 à
16 h 30.

⇒ Le client est-il vraiment au cœur du système ou prisonnier de ses acteurs?

« Le système de santé au Québec est-il toujours prisonnier de ses acteurs ou ses acteurs sont-ils réellement préoccupés des services à la clientèle? », article paru dans *Le Point en administration de la santé et des services sociaux*, hiver 2006-2007.

⇒ « Maudits fonctionnaires! »

Cinq préjugés revus et corrigés, *Jobboom*, avril 2007.



⇒ Soins préhospitaliers aux personnes obèses

"Heavy subjects, the delivery of emergency care to obese patients", article paru dans *JEMS*, mars 2007.

⇒ Qui sont les clients d'Urgences-santé?

Document en deux parties, préparé par Gisèle Ouimet, Direction générale, secteur Planification. La première partie vise à faire connaître aux Agences de Montréal et de Laval, les clients d'Urgences-santé. La deuxième partie, qui s'adresse aux directions d'Urgences-santé, leur présente le contexte canadien, montréalais et lavallois des opérations et les informe davantage sur les patients transportés et les patients récurrents. Cote : V1600 0934q

⇒ Le Québécois et la voiture : une relation d'amour-haine

« Il y a ceux qui n'en veulent pas et ceux qui ne peuvent pas vivre sans elle. L'automobile révèle des traits de personnalité profonds », article paru dans *Les Diplômés*, printemps 2007.



UN ÉVÉNEMENT «SANGUINAIRE» RÉUSSI !

Le mercredi 2 mai dernier avait lieu la collecte de sang d'Héma-Québec au centre administratif d'Urgences-santé. Un gros merci à tous les donateurs : 43 employés se sont inscrits pour un don de sang au cours de cette collecte. La journée même avait aussi lieu la collecte de sang de l'arrondissement de Saint-Léonard : 241 donateurs ont été accueillis, un nombre inespéré selon la responsable des communications d'Héma-Québec. La participation d'Urgences-santé à cet événement a d'ailleurs été très appréciée.



L'unité mobile d'Héma-Québec, Globule, devant le centre administratif d'Urgences-santé



Pascal Bonin et François Rhéaume ont accueilli les donateurs à la Bibliothèque de Saint-Léonard

JOURNÉE SPAGHETTI DES POLICIERS DE LAVAL

Le 6 mai dernier, Urgences-santé a participé à la tenue de la Journée spaghetti des policiers de la ville de Laval au profit de la Fondation canadienne du rein. Merci à tous les bénévoles qui ont participé à cet événement. Nous tenons à souligner la collaboration des étudiants en techniques ambulancières du Collège Ahuntsic.

Étaient présents : Daniel Lévesque, paramédic
Denis Beauséjour, paramédic
François Rhéaume, paramédic
Marguerite Denis, DCAS
Francine Mainville, SST

Sylvie Beauséjour, conjointe d'un paramédic
Roger Martin, étudiant
Corinne Ferragne, étudiante
Alexandre Larochelle, étudiante
Anne-Marie Nantel, étudiante

UN VIRAGE VERT POUR URGENCES-SANTÉ

Depuis quelque temps, le virage écologique est un sujet dont plusieurs se préoccupent. Urgences-santé a donc intégré un nouveau véhicule à sa flotte, mais en adoptant un virage vert. L'équipe des relations médias s'est donc munie d'un tout nouveau véhicule hybride, soit le Ford Escape 2007. Ce dernier comprend un moteur électrique ainsi qu'un moteur à essence conventionnel. L'efficacité de ces deux mécanismes se résume en la diminution d'émission de gaz à effet de serre et ce, de 60 pour cent. Grâce à cette nouvelle acquisition, la Corporation d'urgences-santé poursuivra ses activités de relations avec les médias tout en respectant l'environnement. Vous vous demandez sans doute ce que devient le véhicule 725, anciennement utilisé par l'équipe des relations médias? Il est employé désormais pour les constats de décès.



Marie-Ève Veillette, DCAS
Stagiaire aux communications internes

Le véhicule hybride des relations médias

ÉVÉNEMENTS

JUIN 2007

« Paramédic d'un jour »

Les relationnistes auprès de la communauté recevront la visite de la gagnante ou du gagnant du concours annuel «Paramédic d'un jour» dans la semaine du 18 juin.

Festival des sciences de Montréal

Les 15, 16 et 17 juin, les relationnistes avec la communauté tiendront un kiosque sur les quais du Vieux-Port de Montréal, là où se déroulera le Festival des sciences de Montréal.

TOURNOI DE HOCKEY PROVINCIAL DES PARAMÉDICS

Cette année, la 4^e édition du Tournoi de hockey provincial des paramédics se tenait en Beauce, du 13 au 15 avril. Ce tournoi se promène de région en région et accueille chaque année environ 250 paramédics de partout au Québec. L'occasion est idéale pour fraterniser avec nos collègues des régions mais aussi pour s'unir pour une bonne cause.

Karine Vachon, une petite fille âgée de 12 ans, est atteinte de myéломéningocèle spina bifida d'Arnold Chiari, une paralysie complète des membres inférieurs due à des problèmes au niveau des vertèbres. La jeune fille souhaitait avoir une roulotte afin de pouvoir voyager avec ses parents. Grâce au travail extraordinaire de M. Steeve Fecteau, paramédic pour Cambi et organisateur du tournoi, la petite Karine et sa famille ont reçu tout près de 40 000 \$ en cadeaux. Avec la participation de plusieurs commanditaires importants, la Fondation Cambi associée à la Fondation Rêves d'Enfants ont offert à la famille Vachon une belle roulotte ainsi qu'une mini-fourgonnette entièrement équipée et assurée avec 1000 \$ d'essence. Une cérémonie de remise des cadeaux était organisée à l'aréna tout juste avant la finale. La jeune fille s'est avancée au centre de la glace tout en passant à travers une haie d'honneur. Ce fut un très beau moment, chargé d'émotions.

Le tournoi comportait deux catégories, soit la compétition et la participation. L'équipe de la Beauce fut couronnée gagnante dans la première catégorie alors que le Service Préhospitalier Laurentides-Lanaudière a remporté les honneurs dans la deuxième. Malheureusement pour nous, la victoire n'était pas au rendez-vous mais nous avons fièrement représenté la région de Montréal car malgré la défaite, nous avons remporté le prix de l'équipe la plus sportive, celle qui a cumulé le moins de punitions.

Nous tenons à remercier ceux qui ont rendu possible notre participation à ce tournoi. Merci à

Urgences-santé qui par l'entremise de M. Champagne et de M. Simoneau, a commandité l'inscription au tournoi, l'autobus et l'essence. Merci également aux membres de *Yellow Kab* pour le spectacle-bénéfice et finalement, merci à vous tous, amis et collègues, pour l'appui manifesté par l'entremise du tirage moitié-moitié.

Pour la 5^e édition, le rendez-vous aura lieu dans la région de l'Outaouais. L'an prochain, notre objectif est de remporter le prestigieux trophée des champions, catégorie compétition. C'est donc à suivre... Encore merci à tous et à l'an prochain.

Yves Drolet
Martin Giroux
Marc Langevin
Paramédics
Centre opérationnel Est

