

# L'organisation des services ambulanciers en Abitibi-Témiscamingue

Avril 2008

Selon la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (L.R.Q., chapitre S-6.2), le ministre de la Santé et des Services sociaux a la responsabilité de déterminer les grandes orientations en matière d'organisation des services préhospitaliers d'urgence. Il doit, entre autres :

- assurer la coordination interrégionale des services préhospitaliers d'urgence pour une utilisation efficace et efficiente des ressources disponibles;
- répartir équitablement les ressources humaines, matérielles et informationnelles entre les régions.

Le gouvernement peut, par règlement, déterminer les conditions, modalités et droits d'obtention et de renouvellement d'un permis d'exploitation de services ambulanciers, les documents et les renseignements que doit fournir un titulaire de permis et les dossiers qu'il doit tenir.

Ses pouvoirs lui permettent de déterminer des zones de services ambulanciers et d'établir, pour un territoire, des normes permettant de fixer le nombre maximum de permis d'exploitation de services ambulanciers.

## Rôle de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

En conformité avec la loi, les orientations, les objectifs et les priorités ministériels et en tenant compte de la situation géographique et de l'étendue de son territoire, de la densité de la population qui y réside de même que de la disponibilité des technologies, une agence doit :

- établir, les priorités en matière de services préhospitaliers d'urgence, lesquelles doivent prévoir, le cas échéant, pour l'ensemble de la population, l'accessibilité à un centre d'urgence 9-1-1, à un centre de communication santé, à un service de premiers répondants, à des services ambulanciers et à des centres exploités par des établissements receveurs, principalement ceux qui dispensent des services d'urgence;
- déterminer le modèle d'organisation des services préhospitaliers d'urgence qui sont offerts dans sa région de même que les effectifs qui sont affectés à ces services;
- coordonner, sur une base régionale, les services préhospitaliers d'urgence et assurer leur interaction avec le réseau de la santé et des services sociaux;
- déterminer, conformément aux orientations ministérielles, les modalités d'encadrement médical des personnes qui dispensent des services préhospitaliers d'urgence dans sa région;
- établir les besoins en main-d'oeuvre, répartir équitablement les ressources humaines, matérielles et financières et voir à leur utilisation efficiente, conformément à son plan stratégique triennal d'organisation de services.

## Priorités d'investissement

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'Agence ont investi massivement dans le rehaussement des services ambulanciers en Abitibi-Témiscamingue au cours des dernières années. Depuis 2003-2004, plus de deux millions de dollars ont été investis en Abitibi-Témiscamingue. Ces investissements ont permis, notamment d'ajuster les horaires et d'ajouter des heures afin d'améliorer la desserte ambulancière sur tout le territoire. Toutes les demandes régionales s'inscrivent dans un processus de priorisation des besoins mené de concert avec le MSSS en tenant compte de la charge de travail des différentes zones la région.

## Méthodologie

Les secteurs de la région où les techniciens ambulanciers pourraient être exposés à une surcharge de travail sont évalués à l'aide d'une grille d'analyse élaborée par le MSSS. La méthode produit un coefficient de surcharge de travail qui permet de comparer les priorités régionales à celles des autres régions du Québec. Par la suite, les priorités régionales sont déposées auprès du MSSS et font l'objet d'une évaluation rigoureuse au même titre que des centaines d'autres demandes venant des autres régions du Québec. Les demandes priorisées par le MSSS sont acheminées au Conseil du trésor qui rend disponible le financement nécessaire à l'amélioration des services une fois l'an, à l'automne.

## Les entreprises ambulancières au Québec

Selon la loi, un service ambulancier doit fournir tous les services visant à prévenir la détérioration de l'état d'une personne et à la transporter au moyen d'une ambulance vers un établissement.

Le permis peut être délivré à une personne physique ou à une personne morale. Il indique la région ou la zone dans laquelle son titulaire est autorisé à exploiter son service, principalement, mais non de façon exclusive, de même que le nombre d'ambulances qu'il peut utiliser.

À travers le Québec, les services ambulanciers sont gérés par des entreprises privées, des coopératives ou Urgences santé. En Abitibi-Témiscamingue, il y a six entreprises privées de services ambulanciers.

Les entreprises ambulancières ont la responsabilité d'offrir des services en conformité avec les lois et règlements, les orientations et les objectifs ministériels de même qu'avec les modalités prévues au contrat de services qu'il a conclu avec l'Agence en vertu de l'article 9 de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* :

- participer aux activités locales et régionales de mise en oeuvre des services préhospitaliers d'urgence;
- fournir à l'Agence une reddition de compte dont la forme et le contenu sont déterminés au contrat conclu en vertu de l'article 9 de la loi et portant, notamment sur l'atteinte des objectifs de résultats;
- assurer la gestion des ressources humaines et matérielles dans le respect du contrat conclu avec l'Agence;
- participer activement à l'élaboration des programmes de gestion de la qualité relatifs aux opérations et appliquer les mesures qui en découlent.

## Portrait régional des services ambulanciers

Les ressources ambulancières sont réparties sur le territoire selon la superficie et la population existante. Le découpage des zones ne correspond pas au découpage des MRC ou des territoires de CLSC. Les ambulances sont réparties stratégiquement et leur déploiement respecte un rayon d'intervention de 30 minutes.

La région de l'Abitibi-Témiscamingue compte six entreprises ambulancières et vingt véhicules ambulanciers pour couvrir la région qui est découpée en treize zones.

Au Témiscamingue, vous retrouvez quatre zones ambulancières pour une population de 17 007 habitants et une superficie de 16 401,83 km<sup>2</sup>. Pour assurer la couverture ambulancière, cinq véhicules ambulanciers sont répartis dans un rayon de 30 minutes : un véhicule localisé à Témiscaming, deux véhicules à Ville-Marie, un véhicule à Notre-Dame-du-Nord, et finalement, un véhicule à Belleterre. Concernant l'organisation du travail, les cinq équipes de techniciens ambulanciers ont des horaires de travail de faction 7/14 en disponibilité 24/24, sept jours par semaine.

Le territoire de la Ville de Rouyn-Noranda est divisé en deux zones ambulancières. La population de cette zone est évaluée à 39 958 habitants et une superficie de 5 695,56 km<sup>2</sup>. Pour assurer la couverture ambulancière, quatre véhicules ambulanciers sont répartis dans un rayon de 30 minutes : trois véhicules localisés à Rouyn-Noranda et un véhicule à Cadillac. Concernant l'organisation du travail, deux équipes à l'heure (12 heures de jour et 12 heures de nuit) et les trois autres équipes de techniciens ambulanciers ont des horaires de travail de faction 7/14 en disponibilité 24/24, sept jours par semaine.

Pour le territoire de la MRC d'Abitibi-Ouest, celui-ci compte une seule zone ambulancière pour une population de 21 047 habitants et une superficie de 4 422,91 km<sup>2</sup>. Deux véhicules ambulanciers desservent La Sarre. Concernant l'organisation du travail, deux équipes à l'heure 16 heures plus 8 heures en disponibilité de nuit et une équipe de techniciens ambulanciers qui a un horaire de travail de faction 7/14 en disponibilité 24/24, 7 jours par semaine.

Dans la MRC d'Abitibi, vous retrouvez deux zones ambulancières. Trois véhicules ambulanciers sont répartis dans un rayon de 30 minutes : deux véhicules localisés à Amos et un véhicule à Barraute pour desservir une population de 24 346 habitants et une superficie de 7 459,79 km<sup>2</sup>. Concernant l'organisation du travail, les équipes de techniciens ambulanciers ont des horaires de travail de faction 7/14 en disponibilité 24/24, 7 jours par semaine.

Pour le territoire de la MRC de la Vallée-de-l'Or, vous retrouvez quatre zones ambulancières sur les treize zones existantes en Abitibi-Témiscamingue. Pour assurer la couverture ambulancière d'une population de 43 302 habitants et une superficie de 26 152,64 km<sup>2</sup>, six véhicules ambulanciers sont répartis dans un rayon de 30 minutes : trois véhicules localisés à Val-d'or, un véhicule à Malartic, un véhicule à Senneterre et un véhicule dans le Parc La Vérendrye. Concernant l'organisation du travail, deux équipes à l'heure (à partir du 1<sup>er</sup> mai 2008) 12 heures de jour et 12 heures de nuit et les cinq autres équipes de techniciens ambulanciers ont des horaires de travail de faction 7/14 en disponibilité 24/24, sept jours par semaine.

Source : Statistiques Canada et Institut de la statistique du Québec – recensement 2007

## **Le Centre de communication santé**

Depuis le 6 mars 2007, le Centre de communication santé en Abitibi-Témiscamingue (CCSAT) est en fonction. Ce centre permet d'optimiser l'utilisation des ressources ambulancières, d'améliorer le temps de réaction et de l'intervention des services d'urgence, de prioriser les appels, d'assurer, pour les appels de la santé, un contrôle accru de la qualité par un encadrement médical et technique, d'améliorer la couverture du territoire par un déploiement optimal des ressources ambulancières, et finalement, d'améliorer la coordination de tous les transports ambulanciers. Le CCSAT apporte un support téléphonique à l'appelant en attendant l'arrivée des secours et offre une assistance médicalisée à la population.

## **Service de premiers répondants**

Plusieurs municipalités de la région, en collaboration avec l'Agence, procèdent à l'implantation d'un service de premiers répondants sur leur territoire. Ce type de service offert par des bénévoles permet de rendre à la population un service d'intervention rapide lors de situations d'urgence vitale. Ces initiatives augmentent le niveau de sécurité dans les municipalités, et ce, 24/24 et sept jours par semaine.

## **Le rôle des premiers répondants**

Ils sont les premiers intervenants à se diriger vers les lieux d'urgence après avoir reçu un appel du Centre de communication santé. Un premier répondant fournit à une personne, dont l'état le requiert, les premiers soins de stabilisation, fait de la réanimation cardiorespiratoire, utilise un défibrillateur ou un dispositif auto-injecteur d'épinéphrine. Le premier répondant agit donc en complémentarité au travail des ambulanciers, puisqu'il prévient la détérioration de l'état de la personne en détresse jusqu'à l'arrivée des ambulanciers.

Il est démontré que l'existence de premiers répondants permet de diminuer les taux de mortalité et de morbidité pour la population des municipalités qui choisissent de l'implanter.

## **Conclusion**

Le MSSS et l'Agence visent à offrir des services de qualité à la population, dans les délais les plus rapides possibles. Toutefois, l'organisation de ces services doit respecter les ressources humaines disponibles et les budgets de fonctionnement convenus avec les entrepreneurs ambulanciers de la région. Le service ambulancier dans la région répond aux mêmes normes et standards de qualité que ceux des autres régions du Québec. Même si dans plusieurs communautés les ambulanciers travaillent sur des horaires de disponibilité la nuit, il est important de se rappeler que le service ambulancier est disponible 24/24 partout dans la région.