



Les nouveaux pouvoirs de la fée verte...

Le service des ambulances de la Commune de Val-de-Travers, dans le canton de Neuchâtel, a toujours été précurseur dans le domaine de la santé pré-hospitalière. Il a été le premier service d'ambulances de Suisse à avoir été reconnu par l'IAS en 2001. Plusieurs changements ont eu lieu dans le canton de Neuchâtel cette année et le service d'ambulances n'est pas en reste.

L'emménagement des collaborateurs dans de nouveaux locaux a été l'occasion pour Andy Willener, responsable du service d'ambulances, et M. Thierry Michel, chef du dicastère de l'administration, de la santé et de la sécurité publique, d'inviter swissrescue dans ce petit bout de pays qu'il est bon de découvrir.

Je vous propose ici de partager un peu de ce moment de convivialité.



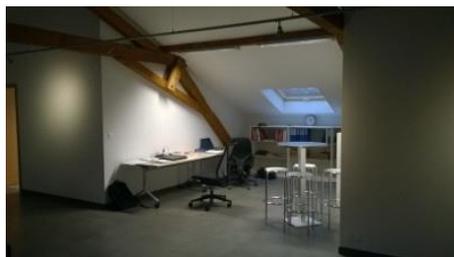
La nouvelle ambulance devant les garages. En arrière-plan les futurs garages encore en construction.

Cela fait maintenant plus de 10 ans que le service pense à ses nouveaux locaux, aujourd'hui vous y êtes. Quel a été l'élément déclenchant les travaux tant attendus ?

Le service d'ambulances a vécu un changement de structure depuis quelques années maintenant. La professionnalisation du service nous obligeait à offrir un nouveau cadre de travail.

Nous devons abandonner les services de piquets à domicile afin de répondre aux normes IAS en termes de délai de réponse. Par ailleurs, il fallait que les collaborateurs puissent bénéficier d'un lieu de travail, de vie et de repos leur permettant de remplir leurs missions dans de bonnes conditions.

La provenance géographique des employés est également une réalité à laquelle nous devons nous adapter. Les collaborateurs ne viennent plus uniquement du bassin de population de notre région mais également de nos cantons et pays voisins.



La zone de travail de la centrale.

Ces éléments nous ont poussés à faire avancer le projet des nouveaux locaux et aujourd'hui, malgré les quelques travaux encore à réaliser, l'équipe peut bénéficier de locaux agréables et fonctionnels.



En face de la partie administrative il y a l'espace cuisine et vie.

Effectivement les locaux administratifs et les zones de vies sont spacieux, possèdent du cachet et les travaux pour les futurs garages sont bien avancés. Qui a participé à la création de cet outil de travail ?

Tout d'abord il y a eu la prise de conscience que nos anciens locaux n'étaient plus du tout adaptés au futur du service. Les collaborateurs ont été impliqués dans la réalisation d'un dossier, à la demande de nos instances politiques. Celles-ci ont réservé un accueil plus que favorable et très rapidement, un cahier des charges réaliste a été créé par les employés en collaboration avec les autorités politiques.

Différentes options ont été étudiées. Nous avons imaginé construire un nouveau bâtiment, nous implanter dans un bâtiment industriel, pour finalement remarquer que les locaux actuels disposaient de tout ce qu'il fallait. L'espace existait, il suffisait juste de le repenser, de redistribuer les zones entre nos partenaires de la défense incendie et les ambulances, et d'utiliser les combles pour le transformer en un lieu de vie que beaucoup de services souhaiteraient !

Le résultat est le fruit d'un travail commun où tous les échelons hiérarchiques ont été impliqués. Les collaborateurs disposent aujourd'hui de l'outil qu'ils ont pu créer.



Un des 2 bureaux.

On a parlé un peu avant de changement pour le service d'ambulances. Depuis le 19 janvier 2015, la régulation des appels d'urgences sanitaires sont traités par la centrale lausannoise, quelles répercussions pour votre service ?

La régulation professionnelle a toujours été une priorité politique et professionnelle pour notre région. Le changement a des répercussions positives car la régulation est sensiblement meilleure, pour le plus grand bénéfice des appelants.

Nous avons constaté depuis le changement une diminution des courses urgentes ce qui équivaut à moins de prise de risque pour les intervenants, mais aussi pour la population.

Paradoxalement il y a également eu une augmentation de l'activité. A ce jour nous sommes passés de 600 à 700 interventions par année à plus de 1000 courses annuelles.

Comment expliquer cette augmentation ?

Nous n'avons pas trouvé de raison à cette augmentation. Les statistiques ne nous offrent pas de réponse. Le changement de mode de régulation pourrait expliquer une petite augmentation du nombre d'interventions. L'envoi d'une ambulance sur le canton de Neuchâtel ne dépend plus des frontières de districts mais sur un principe de proximité. Nous intervenons donc sur des secteurs où nous n'intervenions pas précédemment.

L'autre explication possible est la publicité indirecte liée à la longue campagne qui a conduit à la votation populaire et finalement la bascule de la régulation des appels à la CASU 144 vaudoise.



La petite terrasse n'attend plus que le retour du soleil

J'ai connu le canton de Neuchâtel il y a quelques années, il y a semble-t-il des gros changements, quels sont-ils ?

Effectivement, le canton bouge énormément depuis le début de l'année. Le règlement sur les soins pré-hospitaliers et les transports de patients a été mis à jour au 16 février 2015 avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2016. Les décisions concernant les partenaires feux-bleus sont maintenant prises par 2 instances. La direction des urgences pré-hospitalières (DIRUP) pour les aspects stratégiques, et la commission des urgences pré-hospitalières (COMUP) pour les aspects opérationnels. Ainsi, tous les partenaires sont impliqués dans l'organisation et les décisions cantonales.

La région en chiffres :

- 166km² (1/4 de canton)
- 15000 habitants
- 6000 emplois (44% industrie)
- 1,5 ambulances par jour
 - Deux de jour
 - Une de nuit
- >1000 interventions annuelles
 - 66% primaire
 - 34% secondaire
- Reconnu IAS depuis 2001, (le premier en Suisse)



La construction des futurs garages avance jour après jour malgré l'arrivée de l'hiver

Il y a eu des changements au niveau du canton, mais au niveau du service ?

Le changement le plus visible concerne bien évidemment les nouveaux locaux. En parallèle il y a également eu des remises en questions et des changements dans l'organisation de la vie du service. Le règlement de fonctionnement du service a été mis à jour en collaboration avec les employés et les politiques. Il entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2016, c'est donc tout frais.

Un autre changement important concerne la communication. Celle-ci est structurée et encouragée à tous les niveaux. Les débuts ont été un peu déstabilisants pour tout le monde, mais ces changements portent maintenant leurs fruits. Ce changement vise principalement à beaucoup plus impliquer chaque collaborateur dans les décisions de la vie du service et à gérer les problèmes de manière constructive grâce à des outils communicationnels que chacun peut utiliser.

La collaboration entre les politiques et le service a été également améliorée et le responsable du dicastère ainsi que le responsable de service se rencontrent de manière hebdomadaire. Cette rencontre permet plus de dynamisme et diminue le temps de réaction lors de problème mais également dans les prises de décisions pour l'évolution du service.

L'implication du personnel est effectivement importante au niveau du service et des décisions cantonales, mais quels sont les changements réalisés au niveau du règlement de service ?

Le changement va progressivement arriver dès janvier prochain. Nous allons établir un temps de travail hebdomadaire moyen de 44 heures (50h auparavant).

Les services de 24 heures seront abandonnés pour passer à des services de 12 heures dès le 1 avril 2016.



L'une des trois chambres de garde qui sont, sauf exception, individuelle

Ces deux changements demandent de repenser le fonctionnement du service et l'équipe va rapidement être sollicitée pour penser à ces aménagements afin que l'avenir corresponde au mieux aux besoins et souhaits des collaborateurs tout en tenant compte des contraintes du service.

Le service a toujours été un service formateur, est-ce toujours le cas ?

Oui, c'est toujours une volonté du service. La formation annuelle pour 2016 par exemple sera organisée de la manière suivante :

- Deux journées de formation cantonale : Un MIMMS Team provider sera dispensé par l'ES ASUR, et le SIS de Neuchâtel organisera une journée sur le thème de la prise en charge en milieu carcéral.
- Une journée de stage en anesthésie à la clinique de La Chaux-de-Fonds.
- Une journée à choix dans le catalogue de formation de l'ES ASUR.
- Des thèmes de formation mensuels
- La revalidation des nouveaux actes médicaux délégués
- Des études de cas, etc.

En plus de ces 4 journées, chaque collaborateur peut, s'il le souhaite et que le fonctionnement du service le permet, suivre une autre formation (PHTLS, AMLS, etc).



La zone lessive et le vestiaire homme en arrière

Parallèlement, nous accueillons toujours les stagiaires des 2 écoles romandes et ce pour les 3 années. Cela demande beaucoup d'efforts de la part de tous les collaborateurs mais il est important d'offrir cette possibilité si la profession souhaite former les ambulanciers de demain.

Nous continuons également à former des ambulanciers en cours d'emploi. Ceux-ci sont payés à 75% durant 4 ans. La première année, ils travaillent à 100% et accumulent ainsi des heures supplémentaires qui diminuent et passent en négatifs durant les deux années d'école. La quatrième année de travail à 100% payé à 75% permet de rattraper les heures et arriver à un compteur à zéro. Dès lors, le collaborateur est libre de rester ou partir, sans redevance. Cette manière de faire est particulièrement intéressante car la diminution de salaire est moindre qu'un passage de 100 à 50%.



La vue depuis la terrasse...