

INTERVIEW

Main dans la main pour le bien du patient

Entre l'ambulance du CGDIS et les Urgences des hôpitaux, un partenariat en pleine évolution.

PAR MARCEL KIEFFER

En amont de la valse des ambulances aux rampes d'accès des services d'urgences hospitaliers est logé tout un monde. Peu de gens en soupçonnent l'ampleur et l'efficacité, qui depuis 2018, portent un nom: CGDIS. Depuis sa création il y a cinq ans dans le cadre d'une vaste réorganisation des services de secours nationaux luxembourgeois, le Corps Grand-Ducal d'Incendie et de Secours a pris ses marques dans le si grand et multiple domaine de la sécurité civile nationale et notamment dans celui du secours à personne et de l'aide médicale urgente à une population en permanente croissance. Ainsi, en dehors de sa branche incendie et sauvetage, les ambulanciers, infirmiers et médecins, volontaires ou professionnels du CGDIS, tous engagés pour un même objectif humain et solidaire, forment osmose, en un large réseau finement tissé, avec les blouses blanches sur les blocs urgentistes de nos hôpitaux et centres médicaux. De leurs compétences communes et de leur bon entendement dépendent le salut, et souvent la survie, de nombreux malades, blessés ou autres accidentés de la vie.

Dans les vastes et fonctionnels bâtiments du tout nouveau Centre National d'Incendie et de Secours (CNIS) le long du boulevard de Kockelscheuer à Luxembourg-ville, entièrement opérationnel depuis septembre 2021, la modernité de l'ère dans laquelle est entrée le domaine du secours et soins d'urgence à personne au Luxembourg, s'impose dans toute son ampleur. Un nouvel élan s'en propage, des immenses couloirs lumineux aux spacieux halls épurés d'où partent en permanence, aux rythme des alertes

« Depuis 2019, le CSU-112 constate une constante augmentation d'appels et plus précisément une croissance de trois pourcent des appels d'urgence. »

et des appels au secours, les rutilants véhicules, ambulances, camions et autres voitures médicalisées, pour emmener les professionnels de l'urgence aux côtés des personnes en détresse. Les statistiques sont impressionnantes. Pas moins de 249.126 appels de secours ont été traités dans le central des secours d'urgence, le CSU-112, numéro unique de secours, en la seule année de 2022, et qui ont donné lieu à un total de 71.676 interventions, ce qui représente une progression de sept pour cent par rapport à l'année 2021. L'énorme majorité, de ces interventions, c-à-d. 56.987, étaient destinées à des secours aux personnes, dont 9.117 étaient des interventions SAMU, (contre 2.846 à des incendies et 1.900 à des accidents de la voie publique).

112 – trop d'appels injustifiés
Cependant le médecin-colonel Dr. Olivier Pierrard, médecin urgentiste et directeur médical et de la santé au CGDIS, pointe d'un doigt désapprobateur le fait que trop souvent les appelants du 112 se méprennent sur la raison effective de ce numéro de détresse. En effet, seulement 106.000 de ces appels ont un lien avec une urgence réelle, alors

que la grande majorité, 140.000, ne sont effectués que pour demander des renseignements facilement obtenables ailleurs. Ceci comporte évidemment le risque de détourner de leur mission primordiale – réceptionner les appels de détresse, évaluer la nature des urgences et organiser les interventions – les opérateurs de la salle d'alerte, postés derrière d'énormes écrans où sont transmises en temps réel les images des caméras de surveillance placées notamment sur les autoroutes et dans les tunnels du réseau routier luxembourgeois. Depuis 2019, le CSU-112 constate une constante augmentation d'appels et plus précisément une croissance de trois pourcent des appels d'urgence. Ce central est articulé autour d'un pool de 42 opérateurs, chefs de salle et officiers santé qui se relaient pour garantir une prise en charge professionnelle et efficace des appels au secours de la population. Les opérateurs du CSU-112 se rappellent aujourd'hui encore très bien la journée du 19 décembre 2022 lorsqu'une pluie verglaçante causa un grand nombre de chutes et d'accidents de la circulation, ce qui occasionna en ce seul jour pas moins de 1.890 appels d'urgence et 363 interventions.

Combien sont ces anges de la route du CGDIS pour intervenir dans un temps maximum de 15 minutes dans des situations d'urgence et transporter malades et accidentés, en leur prodiguant des premiers soins de base, à l'hôpital le plus proche? Selon le capitaine Cédric Gantzer, chef de département à la direction générale du CGDIS, parmi tous les membres actifs du CGDIS, 360 pompiers professionnels et 1.550



Dr Olivier Pierrard

Médecin urgentiste et directeur médical et de la santé au CGDIS





bénévoles qui ont évidemment tous suivi une formation, sont actuellement actifs dans le service ambulancier du Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Dans 17 des 97 centre d'incendie et de secours du pays plus de trois opérations de secours sont effectuées quotidiennement, alors que celui de la capitale est évidemment le plus actif avec 60 interventions par jour. A Esch-sur-Alzette, les ambulances effectuent environ 24 sorties par jour. Aux CIS de la Nordstad et de Sanem/Differdange, elles en sont à 17 interventions en moyenne par jour. Les ambulances sont moins sollicitées dans le Nord et l'Est du Luxembourg, avec entre quatre et cinq sorties en moyenne par jour à Wiltz, Larochette, Junglinster et Clervaux.

De l'huile dans les rouages

Une étroite communication et coordination entre les services du CGDIS et ceux des hôpitaux est évidemment indispensable en vue d'une prise en charge optimale d'un patient en détresse et de son transfert aux urgences. Le docteur Olivier Pierrard salue la qualité de cette coopération, qui, par exemple, inclut également des échanges au préalable de grandes manifestations réclamant une présence des services d'urgence. « Mais on a également la volonté d'améliorer encore à l'avenir ce travail en commun, par exemple en informatisant nos fiches de prises en charge des patients afin de pouvoir avertir à l'avance les équipes urgentistes hospitalières de l'état d'une personne malade ou blessée », souligne-t-il.

Si à une chose la pandémie du Covid a pu servir, c'est d'ailleurs au renforcement du lien entre le préhospitalier, c-à-d.

« Si déjà beaucoup de progrès ont été entamés ou réalisés, une toujours meilleure prise en charge du patient reste constamment matière à réflexion chez les responsables du CGDIS. »

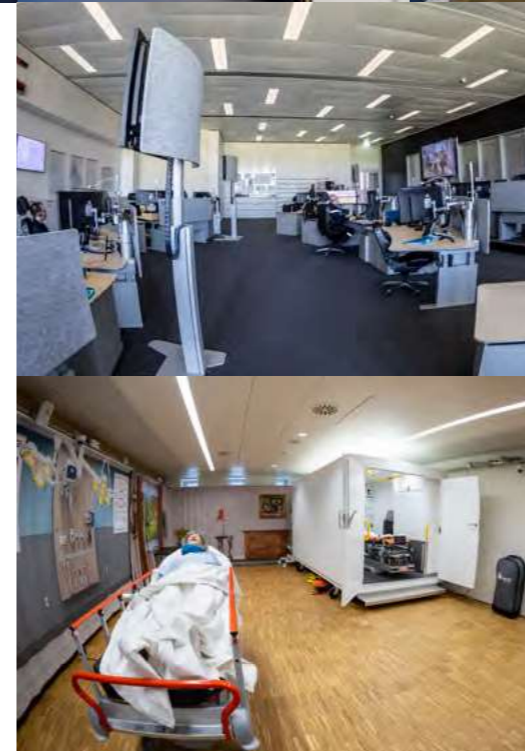
le CGDIS, et les hôpitaux, constate le Dr. Olivier Pierrard. « Certaines choses ont effectivement pu être améliorées et accélérées pendant l'épreuve du Covid. Nos habitudes de travailler ensemble ont été boostées d'une certaine façon, et de l'huile a pu être donnée dans les rouages. » La notion de partenariat entre le CGDIS et les hôpitaux a pu se renforcer encore davantage dans les esprits et les habitudes des ambulanciers et urgentistes en ces premières cinq années d'existence de leur nouvelle coexistence. « On travaille de mieux en mieux, main dans la main, pour le bien du patient, qui doit être notre première préoccupation à tous », se réjouit Dr. Pierrard.

Comment l'Officier Santé est né

Une autre innovation bénéfique liée à la pandémie du Covid concerne encore le si stratégique Central des secours d'urgence où les appels au « 112 » sont réceptionnés. Le capitaine Cédric Gantzer et le médecin-colonel Olivier Pierrard n'en parlent pas sans une certaine satisfaction. En effet, les « Officiers santé », infirmiers

spécialement formés, initialement mis en place dans le central du 112 pour assurer le dispatching des patients vers les hôpitaux et afin d'éviter une saturation trop importante des services d'urgences et hospitaliers en ces pics de crise pandémique, en font désormais partie intégrante. Au CSU-112, ces infirmiers pompiers sont aujourd'hui en charge de certaines missions, dont entre autres le conseil et le soutien des équipages des ambulances, l'assistance des opérateurs du CSU-112 pour la réalisation des réanimations par téléphone, ou encore la collaboration avec les hôpitaux et structures de soins pour prévoir l'accueil des patients. En somme, tout nouveau qu'il est, fruit d'une expérience à la fois inédite et instructive, le concept officier santé du CSU-112 est en plein développement et d'autres missions sont envisagées pour l'avenir, afin d'améliorer encore de façon générale la qualité des prises en charge ainsi que l'orientation des patients.

Assurer une prise en charge préhospitalière de qualité du patient ne demeure pas moins un objectif primordial du CGDIS dans le cadre de sa mission partenariale auprès des services d'urgence hospitaliers. Le Dr. Olivier Pierrard en développe une autre piste. Ainsi, dans la poursuite de ses efforts pour optimiser la qualité de traitement des appels pour arrêt cardiaque respiratoire (ACR) et accident vasculaire cérébral (AVC), des progrès ont pu être faits en 2022 suite à l'instauration d'un groupe de travail « phone CPR » et la mise en place des officiers santé sus-mentionnés. Une augmentation du taux de détection des ACR, si ceux-ci sont détectables via



PHOTOS CLAUDE PISCITELLI

l'appel, en a été une conséquence, ainsi que le taux de réalisation de réanimations sous la direction d'un opérateur du CSU-112 ou d'un officier santé a pu être optimisé.

Si déjà beaucoup de progrès ont été entamés ou réalisés, une toujours meilleure prise en charge du patient reste constamment matière à réflexion chez les responsables du CGDIS. Olivier Pierrard voit encore une marge de progression justement dans le domaine « où chaque minute compte »: la prise en charge de l'arrêt cardiaque. Afin d'améliorer les chances de survie des gens, la mise en place d'une base de données des défibrillateurs publics existant au Luxembourg serait d'une utilité absolue, mais aussi

une sensibilisation encore plus poussée du public afin d'apprendre et d'appliquer des premiers gestes de survie. Et dans ce partenariat justement si essentiel entre le CGDIS et l'hôpital la vérification de l'articulation entre, d'un côté, le Plan nombreuses victimes et, de l'autre, le Plan blanc s'impose, selon le médecin-colonel; tout comme, la réalisation d'une toujours plus efficace transmission des paramètres d'un patient de l'ambulance à l'hôpital via les technologies nouvelles, est déjà un projet évoqué communément avec les Hôpitaux Robert Schuman.

L'évolution des activités du CGDIS en général et celle des interventions pour porter secours à des personnes en particulier est à la fois une confirma-

tion et un défi majeur pour le Corps encore tout jeune dans sa nouvelle configuration. La nécessité de recruter de nouveaux pompiers volontaires et professionnels pour faire face à la sollicitation croissante des équipes ainsi qu'aux réalités d'une société en égale progression, en reste donc le corollaire pour les responsables du CGDIS. Une visite sur le site 112.lu révèle toutes les dimensions et perspectives d'un engagement dont l'utilité et les chances d'avenir se rejoignent toujours en un précieux geste de solidarité collective.