

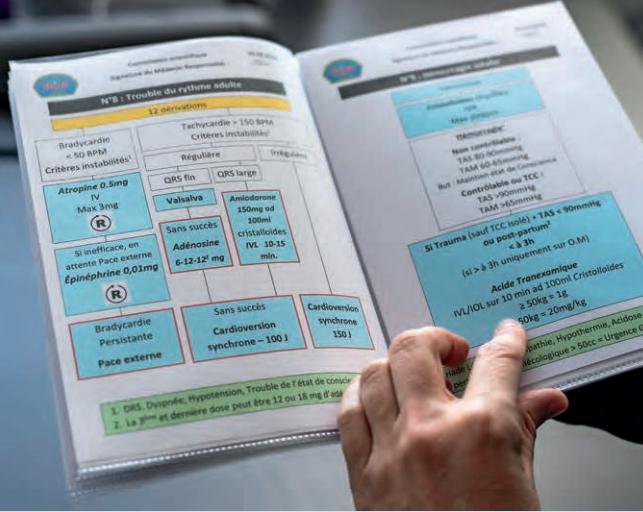


Ambulancier, ambulancière

ES



Les ambulanciers et ambulancières interviennent sur appel au 144 et secourent des personnes en situation d'urgence (maladie, accident, etc.). Ils fournissent les premiers soins et assurent la prise en charge des patients jusqu'à l'hôpital. Ils s'occupent également du transfert de patients d'un établissement à un autre. Réactivité, sang-froid, rigueur et facilité à créer rapidement un lien de confiance caractérisent les personnes qui exercent cette profession.



▲ Les algorithmes (ou protocoles) définissent les enchaînements d'actes que les ambulanciers sont autorisés à entreprendre.

Qualités requises

Je sais garder mon sang-froid et j'ai le sens des priorités

Les ambulanciers et les ambulancières interviennent de manière autonome dans toutes sortes de situations de détresse ou de crise. Ils analysent et trient les informations, et déterminent les mesures à prendre pour fournir une prise en charge adéquate. Pour ce faire, il est important qu'ils sachent gérer leurs émotions et garder leur calme en toutes circonstances.

J'ai une bonne résistance physique et psychique

Horaires irréguliers, stress, situations difficiles, travail de nuit ou encore port de charges: le métier requiert une bonne santé, mais aussi la capacité à récupérer et à se ressourcer.

Je fais preuve de sens pratique et de débrouillardise

Chaque cas est différent. Ces professionnels adaptent la prise en charge en fonction de la situation: type d'incident, état du patient, sécurité et accessibilité des lieux, place et lumière à disposition, etc.

J'ai le sens des relations et de la communication

Les ambulanciers travaillent en équipe et collaborent avec de nombreux partenaires. Ils apportent les premiers soins à des personnes de toutes cultures, de tous milieux, dans toutes sortes de situations de vie. Leur activité nécessite d'excellentes qualités relationnelles ainsi que de l'empathie.

Je suis prêt-e à me former en continu

Les ambulanciers sont soumis à une obligation de formation continue et leur maîtrise des gestes de secours est régulièrement évaluée. Sans compter que les médicaments, le matériel et les techniques d'intervention évoluent en permanence.

Formation

La formation d'ambulancier ou d'ambulancière s'effectue dans une école supérieure (ES).

Lieux

Pour la Suisse romande: Berne, Genève, Lausanne

Autres lieux de formation en Suisse: Lugano, Berne, Nottwil (LU), Zofingen (AG), Zurich

Durée

3 ans (2 ans pour les titulaires du brevet fédéral de technicien-ne ambulancier-ère)

Conditions d'admission

Les conditions varient selon les cantons et les écoles. En règle générale: 18 ans minimum, titre du secondaire II (CFC, certificat de culture générale, maturité gymnasiale ou titre équivalent), permis de conduire B au minimum, stages dans des institutions de soins en Suisse, état de santé compatible avec le métier. L'admission se fait sur concours: remise d'un dossier complet, tests cognitifs et physiques, entretien.

Contenu des études

Formation théorique: sous forme de cours-blocs. Elle permet d'acquérir des connaissances et des compétences dans différents domaines, par exemple: organisation, conduite et documentation des interventions; évaluation de la situation et mise en œuvre des mesures organisationnelles et opérationnelles; mesures de sauvetage, soins préhospitaliers et prise en charge; tenue de l'infrastructure, des moyens techniques et de la logistique; promotion de la qualité des prestations et du développement de la profession, prévention.

Formation pratique: plus de 50 % de la formation sous forme de stages pratiques dans les services d'ambulances ainsi qu'en milieu sanitaire (soins à la personne, anesthésiologie, urgences hospitalières, centrale d'appels sanitaires urgents, aide et soins à domicile et/ou gériatrie)

Titre délivré

Diplôme ES d'ambulancier ou d'ambulancière

Formation continue

Quelques possibilités:

Cours: régulateur-trice de centrale d'appel d'urgence (diplôme d'association). En outre, divers cours sont proposés par les écoles, les services d'ambulances, les hôpitaux, les cantons ou encore des prestataires privés; ces offres peuvent porter sur différents sujets (organisation, management, prise en charge) ou être spécifiques à une typologie de patients (obstétrique, psychiatrie, etc.).

Diplôme fédéral (DF): cadre des organisations de secours

Études postdiplômes ES (EPD ES): expert-e en régulation d'urgence (en cours de reconnaissance SEFRI)

Haute école spécialisée (HES): bachelor en soins infirmiers

▼ Les ambulanciers connaissent bien le territoire sur lequel ils interviennent.





◀ Maxime Pasquier et son collègue adaptent l'intervention à la géographie et à l'accessibilité des lieux. Ils transportent la personne jusqu'à l'ambulance.

Un métier fait d'attente et d'action

Le centre de secours et d'urgences où travaille Maxime Pasquier est situé au pied de plusieurs stations alpines. L'ambulancier intervient aussi bien en plaine qu'en montagne.

«C'est la centrale 144 qui reçoit les appels d'urgence et qui engage l'ambulance disponible la plus proche», explique Maxime Pasquier. «Au centre, nous recevons un SMS bref: souvent un simple mot clé, <inconscient> par exemple, suivi d'une adresse. Nous pouvons ainsi partir tout de suite. Des informations supplémentaires nous sont fournies pendant le trajet.»

Pour se rendre sur les lieux, les ambulanciers doivent bien connaître le terrain pour trouver la route la plus adaptée. «Nous tenons compte de l'état de la circulation et des routes, et également de la météo. Comme nous sommes basés dans une zone périphérique, les interventions sont moins nombreuses qu'en ville, mais plus longues», souligne l'ambulancier. «En montagne, une mis-

▼ Avant de partir pour l'hôpital, l'ambulancier prévient les équipes médicales pour qu'elles puissent s'organiser et anticiper les soins à fournir.

sion peut facilement durer deux à trois heures de temps.»

Des rôles clairement définis

«Nous travaillons principalement à deux: le leader mène l'intervention; l'équipier conduit l'ambulance, assiste le leader et prépare le matériel nécessaire.» Les rôles sont ensuite échangés lors de l'intervention suivante.

«Lors de la prise en charge de la personne, nous exerçons différents actes médico-techniques de manière autonome. Nous suivons à chaque fois des algorithmes (ou protocoles) pré-définis, que ce soit en cas de douleurs, de détresse respiratoire, de réaction allergique, de convulsions, d'accident vasculaire cérébral, d'arrêt cardio-respiratoire, etc.» Une fois la personne prise en charge et son état stabilisé, celle-ci est transportée vers l'hôpital le plus adapté. Pendant le transport, l'ambulancier surveille en continu l'état du patient, avant de transmettre le cas au personnel soignant lors de l'arrivée à l'hôpital.

La vie au centre

Retour ensuite au centre de secours, où l'attente fait pleinement partie du travail. «Bien que le métier comporte beaucoup d'imprévus, nous avons aussi diverses tâches de routine qui structurent la journée», relève Maxime Pasquier. Il faut gérer le matériel et les

Maxime Pasquier

31 ans, ambulancier ES, employé dans un service d'ambulances en région périphérique



stocks, s'occuper des tâches administratives, vérifier le fonctionnement des appareils ou encore nettoyer les équipements.

«Contrairement à ce que l'on croit, la plupart des interventions ne sont pas spectaculaires. Nous prenons en charge beaucoup de personnes âgées ou malades, également des femmes enceintes, des enfants ou des personnes avec des troubles psychiques. Nous sommes régulièrement confrontés à la mort, à des situations de solitude ou de précarité qui peuvent fortement marquer, d'où l'importance de pouvoir échanger avec les collègues. Ici, nous nous connaissons tous très bien et nous fonctionnons comme une grande famille.»



Chaque intervention est différente

Stefanie Stücheli apprécie les interventions exigeantes d'un point de vue médical ou organisationnel. Chacune de ses journées de travail apporte de nouveaux défis.

Après une première formation d'infirmière et plusieurs années d'activité professionnelle à l'hôpital, Stefanie Stücheli a poursuivi son parcours pour devenir ambulancière. «Mon expérience professionnelle me permet de travailler de manière très autonome et d'avoir beaucoup de responsabilités. C'est ce qui rend mon métier si intéressant. Sans compter que chaque intervention est différente.»

Sur les lieux en 15 minutes

Sur son pager, Stefanie Stücheli reçoit un message de la centrale 144 qui précise le degré d'urgence de l'appel, le nombre de personnes concernées et leur état de santé, ainsi que l'endroit de l'intervention. «Si c'est une priorité 1, nous utilisons les feux bleus et la sirène, et nous devons être sur les lieux en 15 minutes», explique-t-elle.

L'équipe de secours est composée de deux personnes. Pendant le trajet, les ambulanciers reçoivent d'autres informations sur la tablette placée dans le véhicule. Sur place, ils évaluent rapidement la situation et peuvent obtenir des renseignements supplémentaires des premiers intervenants, des proches ou de la police, souvent présents.

Donner les premiers secours

«J'adresse la parole au patient et je vérifie s'il est conscient. J'évalue ensuite son état de santé en suivant une procédure déterminée.» L'ambulancière s'assure que les voies respiratoires sont dégagées. Elle contrôle aussi la respiration, la circulation sanguine ainsi que la situation neurologique du patient (mouvements, pensée et langage) et prend les mesures nécessaires. Il est essentiel que Stefanie Stücheli crée une relation de confiance avec le patient et communique calmement et clairement. «Grâce à mon expérience, je sais souvent très vite de quelle aide la personne a besoin. Mais l'apparence du patient peut être trompeuse.»

Une fois que son état permet le transport, le patient est placé et attaché sur une civière avant d'être installé dans l'ambulance. Pendant tout le trajet, Stefanie



▲ Pendant l'intervention, chacun endosse un rôle clair. Stefanie Stücheli installe le patient, tandis que son collègue se met au volant.

Stücheli surveille la circulation sanguine et la respiration du patient et lui demande régulièrement comment il se sent. À l'accueil des urgences, elle remet celui-ci au personnel soignant, qui poursuivra la prise en charge.

«Chaque intervention donne lieu à la rédaction d'un rapport», précise encore la jeune femme. «Nous nous occupons



▲ Les ambulanciers emportent le matériel nécessaire sur les lieux, que ce soit pour des urgences pédiatriques, respiratoires ou cardiovasculaires.

également de rééquiper l'ambulance pour la prochaine urgence.»

30 interventions par jour

«Nous avons six équipes le jour et trois équipes la nuit. En 24 heures, nous réalisons une trentaine d'interventions.» Le plus souvent, Stefanie Stücheli secourt des personnes victimes de crise cardiaque, d'accident vasculaire cérébral ou blessées lors d'accidents.



Stefanie Stücheli

33 ans, ambulancière ES, employée dans un hôpital cantonal en ville



Interventions en hélicoptère

Secourir là où l'ambulance n'a pas accès

Davide Polatta

37 ans,
ambulancier ES
auprès de la Garde
aérienne suisse de
sauvetage Rega

Quelle est la particularité des interventions en hélicoptère?

La Rega intervient surtout dans des situations graves ou dans des zones difficilement accessibles par voie terrestre. L'équipage est composé d'un ambulancier, d'un pilote et d'un médecin urgentiste. Si la zone est particulièrement escarpée, un secouriste alpin est présent afin de garantir la sécurité de l'opération. Nous effectuons aussi des transferts de patients d'un hôpital à l'autre, hors canton également.

Comment se déroule une opération de sauvetage?

Une équipe est présente à la base Rega 24h sur 24 afin d'être opérationnelle dès que l'alarme s'enclenche. Via l'application, nous recevons les coordonnées de l'incident et toute autre information utile. Une fois sur place, nous effectuons un survol de reconnaissance et, si possible, nous atterrison. Dans le cas contraire, à l'aide du treuil, je descends le médecin auprès du patient pour les soins et le sauvetage. Durant le vol de retour, j'assiste le médecin si nécessaire; sinon, je reste avec le pilote dans le cockpit.

Que faites-vous quand vous n'êtes pas en vol?

Une fois rentrés à la base et après le ravitaillement en carburant, nous procédons au nettoyage et au rangement du matériel afin d'être prêts en cas de nouvelle alarme. Régulièrement, j'effectue des travaux de manutention et de nettoyage de l'équipement, et je vérifie les stocks de médicaments et de matériel. Étant soumis à des tests périodiques, je continue également de me perfectionner dans les domaines sanitaire, technique et aéronautique (par simulateur de vol).



Coordination et développement d'entreprise

Gérer l'imprévu

Marion Debono

32 ans,
ambulancière ES,
responsable
d'exploitation
adjointe

Quelles sont vos tâches?

Je travaille pour une entreprise d'ambulances privée, basée à Genève, qui compte 40 personnes. Je m'occupe de la coordination opérationnelle du service, de la gestion des plannings des collaborateurs ainsi que du suivi RH. En parallèle, je continue d'exercer sur le terrain en tant qu'ambulancière.

En quoi consiste la gestion opérationnelle?

Avec les responsables des différents secteurs de l'entreprise (logistique, formation, etc.), je m'occupe notamment de mettre en place des procédures pour que le service fonctionne sans heurt, lorsque quelqu'un est absent ou lors d'imprévus (panne de véhicule, patient hautement contagieux, etc.).

Qu'implique la préparation des plannings?

Dans notre entreprise, nous n'imposons pas de tournus précis et cherchons à répondre aux besoins de chacun en matière d'horaires et de rythme: cela rend la gestion des plannings complexe. Avec le 144 et les autres services d'ambulances présents à Genève, je coordonne aussi le nombre de véhicules que l'entreprise met en service chaque jour par rapport aux besoins du canton. J'organise également les formations continues internes.

Vous gérez aussi différents projets. Lesquels, par exemple?

En cinq ans, l'entreprise est passée de 8 à 40 collaborateurs. Nous avons entre autres déménagé nos deux sites et créé le prototype de nos nouveaux véhicules, en réfléchissant autant à l'aménagement de l'espace qu'à l'ergonomie de l'équipement. Actuellement, un groupe de collaborateurs travaille spécifiquement sur le développement d'un système d'assurance qualité.



▲ **Maîtriser les gestes de premiers secours** Les ambulanciers répètent et entraînent les gestes de secours. Pour conserver l'autorisation de les pratiquer, ils sont soumis à des tests réguliers.



➤ **Engagés par le 144** Les ambulanciers reçoivent les informations utiles de la centrale. Celle-ci a la vue d'ensemble des ambulances disponibles en temps réel.



➤ **Contrôler les signes vitaux** Dans l'ambulance, ces professionnels effectuent une surveillance continue des paramètres vitaux comme la tension ou la saturation du sang en oxygène.



➤ **Entretenir et gérer le matériel** De retour au centre, l'état des appareils est vérifié, le matériel est nettoyé et les stocks sont complétés. Chacun a une responsabilité spécifique.

➤ **Prendre en charge les patients** Créer une relation de confiance en un temps très court est important pour sécuriser la personne et faciliter sa prise en charge.



➤ **Coopérer et collaborer** Travailant en équipe, les ambulanciers collaborent avec les médecins, le personnel soignant des urgences et des EMS, mais aussi avec la police et les pompiers.



➤ **Transmettre le cas** A l'hôpital, l'ambulancière décrit au personnel soignant la situation, les actes effectués et l'évolution de l'état du patient.



➤ **Toujours disponibles** En service, les ambulanciers et les ambulancières font face à une activité très aléatoire. Ils doivent être capables d'attendre et être prêts à partir à tout moment.



Marché du travail

Au total, quelque 2500 ambulanciers et ambulancières exercent en Suisse, soit 1900 personnes en équivalent plein-temps. Environ 190 diplômes ES sont délivrés chaque année (près de 47% à des femmes). La branche faisant face à un manque de professionnels qualifiés, les ambulanciers sont très vite engagés à l'issue de leur formation, et parfois même déjà pendant leurs études.

De l'urgence vitale au transfert de patient

En Suisse, les services de sauvetage sont organisés de différentes manières selon les régions: certains services sont liés à des hôpitaux, à des cantons ou des communes, à la police ou à des casernes de sapeurs-pompiers; il existe également des services d'ambulances privés collaborant avec les différents acteurs de la santé publique.

Les ambulanciers et ambulancières interviennent dans des situations de degrés d'urgence différents. Ils peuvent aussi s'occuper de transferts de patients d'un hôpital à un autre, assurer le service sanitaire lors de manifestations et d'événements ou encore transporter des personnes dans l'impossibilité de se rendre à l'hôpital par leurs propres moyens.

Tâches et conditions de travail

Le quotidien professionnel dépend en partie de l'emplacement du service de sauvetage. Dans les villes, ces professionnels sont plus souvent sollicités et

interviennent proportionnellement un plus grand nombre de fois. Ils doivent aussi composer avec une circulation plus dense. Dans les régions périphériques, les interventions sont moins nombreuses. Cela prend plus de temps pour arriver sur les lieux, et les ambulanciers sont confrontés à des cas souvent plus graves. Les équipes de sauvetage se relaient 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Les ambulanciers doivent avoir les ressources nécessaires pour faire face à l'imprévu et à une grande variabilité de leur rythme de travail et d'activité.

Perspectives de carrière

Après plusieurs années d'expérience, ces professionnels peuvent occuper une fonction de cadre, comme responsable de formation, responsable qualité ou encore responsable d'exploitation. Une petite partie d'entre eux effectuent une spécialisation de niche (interventions en hélicoptère, secours en milieu périlleux, etc.). Au cours de ces dix dernières années, la typologie des interventions s'est modifiée. En moyenne, deux tiers des interventions concernent des maladies et un tiers des blessures. Les accidents de la route ne représentent qu'une petite partie des cas. Les ambulanciers sont confrontés de plus en plus à des situations non traumatiques et à des patients malades présentant des polypathologies, souffrant de grand âge ou encore de problèmes d'addiction. L'aspect ponctuel de la prise en charge, par contre, ne change pas.

▼ À l'hôpital, ces professionnels fournissent toutes les informations administratives nécessaires à l'admission du patient.



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.forum-bb-rw.ch, Forum formation professionnelle du sauvetage

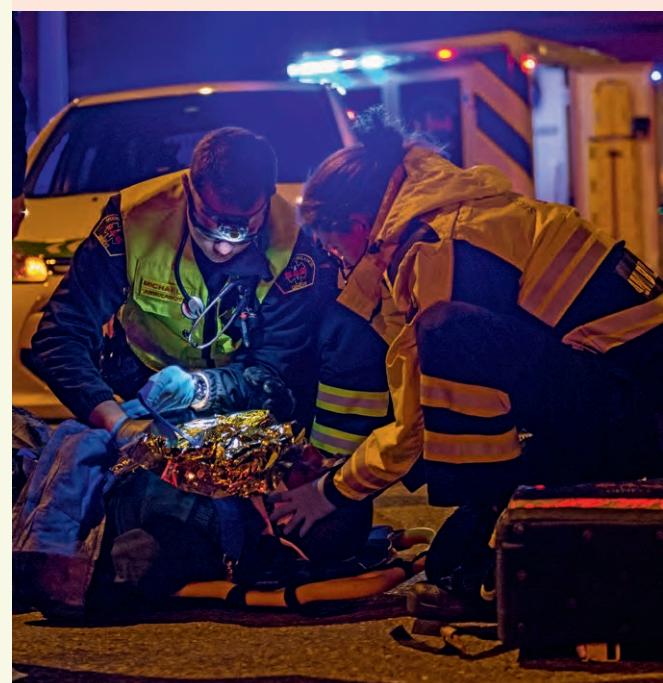
www.esamb.ch, École supérieure de soins ambulanciers (Genève)

www.es-asur.ch, École supérieure d'ambulancier et soins d'urgence romande (Lausanne)

www.medi.ch/soins-ambulanciers, Centre de formation médicale (Berne)

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires

▼ Les ambulanciers interviennent à toute heure du jour ou de la nuit. Leur rythme de travail et de repos peut beaucoup varier pendant la semaine.



Impressum

1^{re}édition 2019. © 2019 CSFO, Berne.
Tous droits réservés.

Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Éditions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une institution de la CDIP.

Enquête et rédaction: Regula Luginbühl, Coralia Gentile, CSFO; Alessandra Truasic, UOSP Bellinzona **Traduction:** Anne Payot, Saint-Saphorin; Céline Chiodi, Épalinges **Relecture:** Forum formation professionnelle du sauvetage; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Maurice Grünig, Zurich; Thierry Porchet, Yvonand; Viola Barberis, Claro; Mathieu Demierre, Association YVMD / SAG **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse **Mise en page et impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: FE2-3131 (1 exemplaire), FB2-3131 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.