

Questions et réponses : entretien avec l'IAS

De façon tout à fait compréhensible, les informations manquantes sont bien souvent compensées par des suppositions. Cela peut entraîner une perception des faits erronée, voire des spéculations et des rumeurs infondées. Le journal de l'Alliance « nous samaritains » se fait un devoir d'intervenir dans de tels cas et de représenter les samaritaines et les samaritains en répondant à leurs questions et craintes.

Suite à l'introduction de la plate-forme OMS début 2017 et à la reconnaissance des niveaux de secouriste 1 à 3 par l'Interassociation de sauvetage (IAS), le secrétariat de l'ASS a reçu ces derniers mois un

nombre croissant de demandes au sujet du sens et du but de la reconnaissance, ainsi que des intentions de l'IAS.

C'est pourquoi nous avons convié l'IAS à un entretien. Il a réuni Lukas Zemp, directeur de l'IAS en fonction depuis avril 2017, Stefanie Oehler, responsable du service de la communication à l'ASS depuis janvier 2018, et Sonja Wenger, rédactrice, et avait pour but de recueillir des réponses personnelles de l'IAS à des questions directes de l'ASS.

INTERVIEW: ASS

PHOTO: Interassociation de sauvetage

nous samaritains :
Lukas Zemp, quelles sont les principales missions de l'IAS et qui mandate votre association ?

Lukas Zemp : L'IAS est l'organisation faîtière du sauvetage et chapeaute toute la chaîne de sauvetage. Nos tâches comprennent la promotion et la coordination des activités tout au long de cette chaîne, y compris dans le domaine préhospitalier. Cette coordination est importante en raison du net report des soins stationnaires vers les soins ambulatoires ces dernières décennies et années. Tous les acteurs du sauvetage, des professionnels aux secouristes, jouissent aujourd'hui d'un nouveau statut.

Sur requête de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS), l'IAS remplit en outre une mission d'assurance de qualité, prioritairement au profit du patient. Chaque maillon de la chaîne de sauvetage doit ici s'acquitter d'une tâche précise, même si tous ne sont pas toujours d'accord sur ce que cette tâche comprend ou non. Nous jouons ici un rôle de plate-forme de recherche de consensus grâce à l'encouragement du dialogue et à l'échange d'idées. L'IAS a également pour tâche de promouvoir la formation dans le sauvetage. Celle-ci recouvre toutes les formations dans le domaine des premiers secours et des services

de secours, ainsi que l'examen des régulateurs des Centrales d'appels sanitaires urgents (CASU). Ces vingt dernières années, beaucoup de moyens ont été investis afin d'instaurer une approche systématique. Enfin, l'IAS est très active dans la prévention au sens large. Pour donner un exemple d'actualité, nous cherchons avec d'autres organisations de secours à établir le principe des voies d'urgence en Suisse.

Lukas Zemp

Lukas Zemp, 57 ans, possède une solide expérience professionnelle et de direction dans le secteur de la santé. Avant de travailler pour l'IAS, il a mis sur pied la gestion des référents de l'Hôpital universitaire de Bâle et participé au lancement de diverses campagnes dans les domaines de la nutrition et de la santé.



Que faut-il entendre par l'«assurance de la qualité par l'IAS» ?

Nous essayons, à l'aide de normes et de recommandations, de créer un label clair, qui soit ensuite valable pour toutes les parties concernées. Mais les membres ont également leur mot à dire et la possibilité de participer au travail des instances qui les concernent, donc d'intervenir dans l'élaboration des règlements. L'ASS s'est largement servie de cette possibilité. Nous ne parlons d'ailleurs pas à ce sujet de certification, comme on l'entend souvent, mais de reconnaissance. Pour celle-ci, nous établissons, en collaboration avec le partenaire, un profil d'exigences et les personnes qui y répondent obtiennent la reconnaissance. C'est pourquoi la reconnaissance des niveaux de secouriste 1 à 3 comprend également des consignes sur la manière dont doivent être organisés les processus de formation et les contenus requis. La reconnaissance doit en outre être renouvelée à intervalle de deux ans

lité et à l'échange avec nos partenaires qui s'inscrivait également dans le contexte de la discussion de longue date sur l'obligation pour les candidats au permis de conduire de suivre le cours de sauveteur. Lors du processus très dynamique qui a suivi, la plate-forme a évolué pour devenir également un outil d'administration de cours.

L'avantage pour les sections réside dans la combinaison de fonctions. Elles disposent ainsi d'une part d'un endroit où toutes les données sont enregistrées, documentées et consultables, et d'autre part d'une solution qui leur simplifie l'administration de cours et la gestion des adresses et qui permet de réserver, de confirmer et d'établir des certificats. Enfin et surtout, ce système permet d'attester les formations suivies par leurs membres. Il est possible que tout le monde n'attache pas la même importance à ces éléments, mais je peux vous garantir que les donneurs d'ordre des services médico-sanitaires, par exemple, y tiennent. Lorsque l'on dispose de la reconnaissance adéquate, on peut assumer des tâches plus passionnantes.

Beaucoup de samaritaines et de samaritains se plaignent que la saisie sur la plate-forme OMS est pénible et non conviviale. Des améliorations sont-elles prévues dans ce domaine ?

Effectivement, il y a eu des problèmes de démarrage et des impondérables, dont certains persistent. Mais c'est généralement le cas lorsque l'on ne développe pas un système étape par étape ou de façon modulaire. Le système que nous avons mis au point a en outre compté en très peu de temps plus de cent vingt mille utilisateurs et doit gérer un nombre relativement important d'interfaces avec d'autres plates-formes.

À l'automne dernier, une analyse a montré que nous avons atteint 95 % des objectifs prévus, mais également que nous avons besoin d'un nouveau système d'assistance. La solution actuelle qui permet à chaque utilisateur de téléphoner directement au développeur a généré de tels frais pour

●
« Lorsque nous parlons de professionnalisation, nous entendons par là le développement ciblé des compétences et l'approfondissement des connaissances. »

●
 dans un cadre strict, mais qui n'a rien à voir avec le niveau d'exigences auquel sont par exemple soumis les services de secours professionnels, dont la situation de départ est complètement différente.

Dans quelle mesure la reconnaissance IAS et la plate-forme OMS constituent-elles un avantage pour la section de samaritains ?

Nous avons créé la plate-forme OMS il y a environ trois ans, précisément pour mettre en œuvre l'assurance de qualité que je viens de décrire. Il s'agissait initialement d'une plate-forme destinée à la gestion des données, à l'assurance de qua-

l'IAS qu'il ne restait quasiment plus de ressources pour le perfectionnement, c'est-à-dire justement pour rendre le système plus rapide et régler les problèmes à l'origine des réclamations, comme la fonction de recherche effectivement peu performante ou l'absence de prévisualisation des certificats.

Nous disposons désormais d'un système de ticketing clairement défini dans le cadre duquel les partenaires comme l'ASS proposent leur aide pour résoudre les problèmes simples. Pour les questions plus

tous importants et indispensables. Pour que la chaîne fonctionne, les maillons ne doivent pas s'opposer, mais s'unir.

Dans le cadre de ce débat, il est aussi très important de définir la notion de professionnalisation. L'objectif n'est pas que les secouristes possèdent la même formation que les ambulanciers professionnels. Mais si par professionnalisation nous entendons le développement ciblé des compétences et l'approfondissement des connaissances, alors oui, c'est bien de professionnalisation que je parle.

●

« Le travail de l'IAS ne consiste pas à couper les cheveux en quatre et à chercher la petite bête, c'est un service rendu à tous les membres de la chaîne de sauvetage, donc aussi aux samaritains. »

●

complexes, une demande de devis est soumise à notre développeur. Par ailleurs, l'IAS met sur pied un service d'assistance en son sein et souhaite en outre procéder à une formation approfondie des utilisateurs en temps utile.

Les membres des sections disent souvent craindre qu'avec ses exigences, l'IAS vise la professionnalisation des samaritains à long terme.

Nous sommes bien entendu conscients des réticences à l'égard de l'IAS. Mais notre travail ne consiste pas à couper les cheveux en quatre et à chercher la petite bête, c'est un service rendu au sauvetage et à tous les membres de la chaîne de sauvetage, donc aussi aux samaritains. Il est normal que chaque membre voie son rôle différemment, d'autant plus que notre association réunit à la fois des services de secours publics, des prestataires privés et des organisations telles que l'ASS. Mais il n'y a pas de concurrents dans la chaîne de sauvetage, juste des maillons différents,

Comment évaluez-vous l'importance actuelle et à venir des secouristes dans la chaîne de sauvetage ?

L'IAS est totalement convaincue que les samaritains continueront à jouer un rôle-clé dans la chaîne de sauvetage. Les secouristes accomplissent tant de choses qui ne seraient pas possibles sans eux dans le sauvetage. Et nous leur en sommes reconnaissants.