

L'éthique professionnelle pour les ambulancières et ambulanciers et les techniciennes ambulancières et techniciens ambulanciers ainsi que les opératrices/opérateurs de centrale d'appel d'urgence - Swiss Paramedic Association

Les ambulancières diplômées ES et ambulanciers diplômés ES (dans la suite du texte : AMB dipl. ES) travaillent principalement dans le domaine préhospitalier. En qualité de professionnels de la santé, ils assurent de manière autonome le sauvetage, la prise en charge initiale, le traitement médical et les soins de patients de tout âge, se trouvant en situation de détresse, de crise ou de risque. Ils interviennent dans les différents domaines (maillons) de la chaîne de sauvetage.

Le quotidien professionnel des AMB dipl. ES se caractérise par des situations complexes, évoluant rapidement selon une dynamique parfois imprévisible. Ils dirigent les interventions sur place et maîtrisent la conduite du véhicule de sauvetage dans toutes les circonstances. Ils sont coresponsables du bon fonctionnement de l'équipement technique et de l'infrastructure du service de sauvetage. Ils supervisent les étudiants et les stagiaires, participent à la formation continue, et s'engagent pour l'assurance de la qualité et le développement de la profession.

Les AMB dipl. ES gèrent des interventions de tous les degrés de priorité. Ils assument la responsabilité de la situation dans son ensemble et, si nécessaire, font appel à d'autres ressources. Ce faisant, ils tiennent compte de l'aspect médical, technique, juridique et éthique de la situation et appliquent les principes de la protection de la santé et de la sécurité au travail.

Sur le lieu de l'évènement, ils acquièrent rapidement et de manière autonome une vue d'ensemble de la situation, notamment des conditions médicales, psychiques, sociales, etc. des patients et de la situation dans laquelle ils se trouvent. Ils apportent une aide professionnelle et repèrent les risques et le potentiel de la situation. Ils fixent une stratégie concernant les soins ainsi que les mesures thérapeutiques, médicales, préventives, sociales et tactiques (résumées dans la suite du texte par le terme de mesures préhospitalières. Ils surveillent en permanence l'état de santé des patients sur le lieu de l'évènement et pendant leur transport.

Lorsque l'état des patients ou la situation changent, il faut souvent prendre des décisions rapides et mettre d'autres mesures en œuvre. Différentes aptitudes et compétences sont alors demandées aux AMB dipl. ES : attention et concentration, capacité de prendre des décisions, vastes connaissances théoriques ainsi que compétences manuelles (skills) nécessaires à la prise en charge préhospitalière du patient (source : [Plan d'études cadre](#)).

Les techniciennes ambulancières et techniciens ambulanciers sont responsables du transport planifié des malades. Ils transportent les personnes qui ne se trouvent pas dans un état de santé critique. Dans le cadre de ces transports, il ou elle est en mesure d'évaluer quand l'aide des ambulancières et ambulanciers ou d'un ou d'une médecin d'urgence devient nécessaire. Lors des autres interventions, il ou elle assure une tâche d'assistantat (source : [Règlement des examens professionnels](#)).

Les opératrices/opérateurs de centrale d'appel d'urgence avec brevet fédéral assument une responsabilité influente dans le cadre de la chaîne de sauvetage. Ils répondent aux appels sur les numéros d'urgence (144, 118). Ils sont le premier point de contact et d'accueil pour les personnes en quête d'aide. En posant des questions ciblées, ils recueillent les informations nécessaires pour avoir rapidement une vue d'ensemble de la situation et prendre immédiatement les mesures qui s'imposent.

Les opératrices/opérateurs de centrale d'appel d'urgence évaluent la situation au téléphone et alertent les secours appropriés, tels que le service de sauvetage, le sauvetage aérien, les pompiers ou les organisations partenaires. En attendant l'arrivée des secours sur place, ils donnent aux personnes qui appellent des consignes de comportement claires et veillent à ce que l'atmosphère soit calme. Ils se tiennent à la disposition des équipes de secours en intervention et coordonnent les éventuels autres renforts. Une compréhension rapide, des capacités de communication et de l'empathie sont donc des compétences décisives pour les opératrices/opérateurs de centrale d'appel d'urgence.

Dans leur travail, ils utilisent des outils techniques de pointe tels que le système de gestion des interventions, les applications informatiques d'interrogation et géographiques ainsi que les techniques de communication modernes.

Les opératrices/opérateurs de centrale d'appel d'urgence réfléchissent régulièrement à leur travail et s'entraînent à des interventions complexes en cas d'urgence. Afin de pouvoir gérer les appels émotionnellement lourds et la pression du temps, ils prennent soin de leur santé mentale et physique (Source : <https://www.forum-bb-rw.ch/fr/Formation/Formation-professionnelle/Operatrice/-Operateur-de-centrale-dappel-durgence>).

Comme ambulancière ou ambulancier dipl. ES et technicienne ambulancière ou technicien ambulancier EP, je m'astreins aux principes éthiques professionnels suivants :

1. Je m'engage à soulager la douleur, à préserver la vie, à favoriser la santé et à ne pas nuire aux patientes et aux patients – je donne toujours le meilleur de moi-même lors du contact avec les patients. Le bien-être de mes patientes et patients est au centre de mes activités et c'est ma priorité numéro une. J'en assume la responsabilité. Je me comporte toujours de manière ouverte, respectueuse et orientée à l'égard de mon vis-à-vis.
2. Je réalise mes prestations en respectant la dignité humaine, sans être influencé par l'origine ethnique ou nationale, l'âge, la couleur de peau, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, l'orientation politique ou le statut social. Ma communication est adaptée à la situation, respectueuse, empathique et j'évalue à sa juste valeur la situation de la patiente ou du patient.
3. Je suis conscient de ma place au sein de la société et assume la responsabilité pour le respect et la mise en pratique des standards médicaux nationaux et internationaux basés sur les connaissances actuelles et les meilleures pratiques connues. Je remplis avec assurance et conscience de mes devoirs les tâches que j'assume.
4. J'aspire à une amélioration continue et à l'excellence professionnelle en continuant à me former durant l'ensemble de mon engagement. Je vois la formation continue comme un devoir personnel qui s'offre à moi afin de maintenir mes compétences ou de constamment les améliorer. Ce faisant, je soutiens mes collègues et partage mes connaissances. J'annonce et partage mes erreurs et en tire les leçons qui s'offrent à moi.

5. Je veille à fournir des prestations de haute qualité pour lesquelles je réfléchis de manière critique et je manipule le matériel médical que l'on me confie, les véhicules et autres outils de travail, de manière consciencieuse. J'entretiens, garde et transmets ces outils dans un état irréprochable. Je respecte les directives écologiques et économiques. Je me comporte avec circonspection et de manière exemplaire dans le trafic routier.
6. Je suis conscient d'être également considéré comme ambulancière ou ambulancier, ou comme technicienne ambulancière ou technicien ambulancier, dans le domaine privé et en dehors des heures de service et je me comporte en conséquence. Je m'engage à utiliser les réseaux sociaux et autres médias de manière responsable et professionnelle. Je fais particulièrement attention à ne pas discréditer les patientes et patients, l'image de mon corps de métier, mon employeur et mes autres partenaires.
7. Je protège la sphère privée ainsi que les données personnelles de tous les participants aux interventions et m'engage à respecter le secret professionnel.
8. Dans les équipes interprofessionnelles, j'organise la collaboration avec mes collègues de travail et avec les organisations de manière toujours prévenante, orientée vers le patient et des solutions constructives.
9. Je prends soin de moi-même, dans le sens où j'assume activement la responsabilité pour ma santé physique et psychique en prenant conscience de mes ressources et de mes limites.

Principes supplémentaires pour les opératrices/opérateurs de centrale d'appel d'urgence BF :

1. **Responsabilité du premier contact** : Je m'engage à répondre aux appels d'urgence de manière professionnelle, empathique et efficace. Je reconnais l'urgence et prends les mesures appropriées.
2. **Communication et coordination** : je veille à ce que les informations soient transmises de manière claire, complète et compréhensible. Je coordonne les ressources avec prudence et dans l'intérêt de la sécurité des patients.
3. **Neutralité et équité** : j'agis indépendamment de l'origine, de la langue ou du statut social et je garantis à tous les appelants le même accès à l'aide.
4. **Résistance au stress et pondération** : je prends des décisions de manière réfléchie et responsable, même lorsque le temps presse.
5. **Protection des données et discrétion** : je protège la sphère privée de tous les appelants et de toutes les personnes impliquées dans l'intervention et m'engage à faire preuve d'une discrétion absolue.
6. **Esprit d'équipe** : je travaille en étroite collaboration avec les ambulanciers/ambulancières, les techniciens/techniciennes ambulanciers/ambulancières, les médecins d'urgence et les organisations partenaires et j'encourage une culture d'intervention orientée vers la recherche de solutions.