

ADMINISTRATION

Module 7

- **Information et continuité des soins**
- **Déontologie, éthique et responsabilité**
- **Transmettre les informations**
- **Informatique**

Objectifs de formation :

Identifier et rechercher les informations nécessaires sur les précautions particulières à respecter lors de la prise en charge d'un patient et permettant de prendre en compte la culture du patient, ses goûts.

Transmettre les informations liées à la prise en charge et alerter en cas d'anomalie par oral, par écrit ou en utilisant des moyens informatisés.

S'exprimer au sein de l'équipe soignante en utilisant un langage et un vocabulaire professionnel

Renseigner des documents assurant la traçabilité des soins en appliquant les règles

Rechercher et organiser, hiérarchiser l'information concernant le patient

Discerner les informations à transmettre dans le respect des règles déontologiques et du secret professionnel

Savoirs associés :

Information et continuité des soins

Transmissions des données: la fonction d'alerte, de surveillance, d'évaluation

Informatique: notions globales, application à la santé, règles d'informatique et libertés

Dossier de soins: composition du dossier de soins, réglementation, responsabilité

Transmission de l'information: orale, écrite, ciblée

Modalités d'écriture et de lecture des documents concernant le patient

Réunions de transmission, de synthèse, de réflexion autour du patient

Pratiques :

Prise de parole en groupe: demander et transmettre de l'information

Utilisation de logiciels dédiés

Utilisation du dossier de soins: courbes, diagrammes, descriptions, observations rédigées

Niveaux d'acquisition et limites d'exigence :

Le rôle de l'ambulancier dans la transmission des informations est approfondi

Les modalités de transmission sont étudiées en rapport aux différentes situations professionnelles

Evaluation :

Critères de résultats: Les informations essentielles relatives à la situation du patient sont recherchées et transmises par écrit et oral. Le secret professionnel et les règles de déontologie sont respectés

Critères de compréhension: L'importance de la transmission des informations et les moyens de l'assurer efficacement sont expliqués. Les conséquences d'une mauvaise transmission sont expliquées.

INFORMATION

• COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

◇ Principes

□ Le circuit

Une information doit pouvoir circuler.

Cela suppose une chaîne qui va de l'émetteur au récepteur.

L'émetteur est la personne physique ou le support physique qui possède la donnée et qui va la transmettre à une autre personne ou à un autre support.

Le support physique est le papier, la note de service, le message mail...



□ Les bruits

L'information de base peut être mal transmise, déformée.

Citons : la mauvaise formulation, les approximations, maîtrise insuffisante du français, et des raisons techniques.

□ Les filtres

Même bien transmise, le cerveau effectue un choix dans le message et peut oublier de mémoriser ou interpréter différemment le sens du message.

□ Le feed back

C'est le rétro contrôle du message pour voir s'il a été bien transmis et bien compris.

◇ Les formes de relation

□ Compétition

Souvent dans une équipe il y a celui qui commande et celui qui subit. C'est une compétition, un rapport de force plus ou moins conscient aboutissant à un vainqueur et un perdant. Ce n'est vraiment pas la bonne méthode.



□ Coopération

C'est le vrai travail en équipe, chacun partage, fait confiance en l'autre. Le but est commun bien faire son travail, soulager le patient et faire en sorte que le transport se passe bien.

◇ Se remettre en cause

Il est facile de critiquer les autres, de voir ce qui ne va pas et de rester passif.

De toute façon, il faudra tôt ou tard participer qu'on le veuille ou pas !

Il est important de se remettre en cause et de voir ce que les autres pensent de nous.



On doit analyser si notre communication avec l'entourage et les patients est correcte. Au besoin la formation professionnelle continue pourra aider à réaliser cette démarche avec par exemple des jeux de rôle.

◇ **Téléphoner**

Il n'y a pas la vision de l'interlocuteur. On l'imagine si on le connaît. Si non, la voix prend une importance plus importante et chaque élément est plus analysé.

□ **S'identifier et identifier**

La première chose est de s'identifier et de demander des précisions sur l'identité de l'appelant.

- *On appelle*

On doit vérifier qu'on est au bon numéro : " Bonjour, je suis dans le service de cardiologie".

S'il ne se présente pas on demande qui est à l'appareil.



- *On nous appelle*

On se présente sans qu'on ai besoin de le demander. " Allo, Pierre Durand, ambulancier, Ambulances Dupond."

□ **Transmission**

Vous devez décider si vous prenez la communication ou si vous la transmettez à une autre personne plus qualifiée pour répondre.

□ **Notes**

Il faut prendre des notes de la communication. :

- la date et l'heure,
- le nom de la personne ou du service qui appelle,
- le n° d'appel,
- le contenu du message.



□ **Vérification**

A la fin de la conversation, on fait un résumé pour vérifier que les 2 parties sont d'accord. " Mme Briand, nous viendrons vous prendre demain, Jeudi à 8 h du matin..."

◇ **Ecriture**

L'ambulancier travaille avec précisions : horaires de rendez vous, bilan. Il faut prendre l'habitude de tout écrire et de transmettre en conservant le double, l'observation de votre transport.

Il faut donc apprendre à être précis.

Pour le travail, les notes de service seront rédigées de la façon la plus brève possible.

◇ **Dialogue**

La parole fonctionne sur le mode alternatif :

→ la personne parle, je réponds.

Mais cette parole peut être pour certains pauvre ou, au contraire trop riche avec des mimiques, des gestes.

Il faut éviter de couper la parole.

Le principe est qu'il faut bien écouter pour être entendu.



□ **Ordre**

Le message est parfois fermé, considéré comme un ordre à exécuter. " Il faut pratiquer le massage cardiaque".

Il est justifié par la compétence et ne peut pas être contesté du genre " je suis occupé" mais uniquement pour des raisons techniques " mais le pouls carotidien est perçu".

Les conversations avec son supérieur hiérarchique sont souvent fermées!

□ **Messages ouvert**

" Je propose de prendre en charge Mr X maintenant. Qu'en pensez-vous ?"

C'est l'exemple d'une phrase ouverte qui permet le dialogue.

□ **Bien s'exprimer**

Pour bien communiquer, il faut avoir un dialogue compréhensible et clair.



◇ **Réunions**

Elles sont faites pour résoudre les problèmes.

Un ordre du jour est établi avant et est communiqué en temps et en heure afin de préparer la réunion.

Il faut un animateur et quelqu'un qui prend des notes pour faire le compte rendu écrit.

Il peut s'agir d'une simple réunion entre collègues pour faire le tableau de garde. Tout le monde est égalitaire et défend ces intérêts.

A l'autre extrémité on rencontre les réunions patrons - employés.

Pour participer efficacement à une réunion, il faut écouter ce que les autres disent et ne pas leur couper la parole, en intervenant uniquement sur le sujet en discussion et s'abstenir de digressions qui font perdre du temps à tout le monde.



Il ne faut pas hésiter à trouver un terrain d'entente et de proposer une phrase détaillée que l'on souhaite inscrire au procès verbal.

A l'inverse des propos qui dépassent la pensée sont possibles et il faudra immédiatement dire qu'ils sont hors procès verbal.

Une trace écrite sous forme de compte rendu de la réunion est indispensable.

Il peut être relu en document de travail avant son impression officiel. Il sera non seulement lu par les intervenants mais aussi par tout le monde par envoi (accrocher à la feuille de paye par ex.) ou bien affiché.

Un exemplaire en est gardé pour que l'on puisse s'y référer ultérieurement.

Dans les grosses entreprises, il peut avoir un journal qui fait part de la vie de la société.

◇ **Conflits dans l'équipe**

Travailler avec la maladie et la mort déclenche plus intensément qu'ailleurs des excès comportementaux.



□ Absence d'accueil

Lors de l'embauche ou du stage, on se retrouve immédiatement dans l'ambiance sans aucun temps de présentation.

Prendre ce temps, pour recevoir son nouveau collègue ou son employé, est important.

Il faut mettre en confiance et lui expliquer le travail, l'organisation et avoir prévu les problèmes matériels : vestiaire, badges, cantine...

Le temps perdu sera vite récupéré.

□ Mauvaise relation affective

On ne choisit pas ses compagnons de travail.

Chacun a son caractère et il faudra faire des compromis. Il ne faut pas trop mettre de sentiments dans les relations de travail. Tout sera parfait quand tout ira bien mais attention à la chute lors d'une mésentente, le conflit en sera plus fort !

□ Excès de pouvoir

Le monde médical travaille souvent sur le mode pyramidal avec un chef au dessus. C'est une violence déguisée : abus d'horaires....

Des mécanismes régulateurs sont là : syndicats, comité d'entreprise, prudhommes, inspection du travail.



□ Rivalisé, jalousie

Ancienneté, privilèges accumulés au cours des années sont à la source d'autres conflits.

Une juste répartition du travail est indispensable avec un règlement intérieur expliquant bien la répartition des tâches de chacun.

Un profil de poste explique bien le rôle de la personne.

□ Harcèlement

Il peut être moral voire sexuel. Le plus dur est d'en faire la preuve ! Le choc est d'autant plus important que l'harcéleur a une double face dont une charmeuse et l'harcélé est un travailleur compétent et consciencieux. Les conséquences sont l'évitement d'une souffrance prolongée.

● MODE DE TRANSMISSIONS

◇ Transmissions écrites

Tout ce qui est arrivé pendant le transport comme les horaires est noté sur la feuille de transport et remis en mains propres au personnel soignant à l'arrivée.

Il a aussi un intérêt légal en cas de contestations.

A l'hôpital, les transmissions se font sur le dossier de soins.

Il ne faudra pas oublier de dater, signer et d'inscrire son nom en lettres capitales lisibles.

◇ Transmissions orales

□ A la fin du transport

Elles permettent d'apporter des nuances, des détails, des événements que l'on ne souhaite pas noter par écrit ou des appréciations très subjectives.

Il faut rester clair, précis et concis. Il ne faut pas délayer et dévier.



□ A l'hôpital

Les soignants communiquent entre eux entre l'équipe qui va partir et l'équipe qui arrive. Souvent ça se passe à l'office autour d'une tasse de café, mais l'idéal est plus formel avec une transmission chambre par chambre à l'aide du dossier (souvent un classeur) de soins.

□ Dans l'entreprise

Les équipes communiquent sur les incidents pendant les transports, les choses à réparer, le matériel qui manque. Mais rappelons que cette transmission orale ne dispense pas de remplir le cahier de bord.

DEONTOLOGIE

Les ambulanciers sont des professionnels de la santé, et à ce titre, et comme tous ces professions, doivent respecter des règles de déontologie.

● DEFINITIONS

La déontologie se définit comme la science des devoirs dans l'exercice de la profession.

La maladie attribue des droits au malade et des devoirs à l'ambulancier.

C'est l'ensemble de règles qui régissent les rapports entre les personnes à l'intérieur de la profession, avec les médecins, les soignants et les malades.

L'éthique concerne plutôt la morale.

(Revoir la notion d'éthique vue précédemment)

Les médecins ont un code de déontologie qui est écrite et fait force de loi.

Il n'y a pas de code de déontologie de l'ambulancier, mais un ensemble de règles qui lui sont applicables et qui ont valeur légale.

● REGLES

La déontologie est :

- contraignante pour l'ambulancier,
- rassurante pour le patient et l'ambulancier.

◇ Règles de droit

Elles sont écrites et se rattachent à des obligations.

Il faut respecter la loi comme le code de la route, le secret professionnel...

□ Les réglementations

Il faut respecter :

- le code du travail,
- la loi sur les sociétés,
- les réglementations sociales,
- les réglementations fiscales,
- l'agrément,
- la convention avec l'assurance maladie.

□ Règles pénales

Elles seront détaillées ci-dessous :

(voir responsabilité)

- non assistance à personne en péril,
- mise en danger d'autrui,
- coups et blessures involontaires,
- violation du secret professionnel,



- exercice illégal de la médecine,
- faux en écriture, compérage et dichotomie.

◇ Règles d'usage

Elles sont non écrites, et se rattachent à la notion de devoirs.

□ **Politesse, courtoisie, amabilité**

Ce sont les mêmes règles que celles que tout à chacun devraient respecter dans sa vie quotidienne. Elles sont indispensables aux bonnes relations avec les particuliers, les patients, les collègues de travail.

□ **Présentation, Tenue**

Elle doit s'adapter à l'exercice de la profession. Elle est conforme à ce que l'on est en droit d'attendre d'un ambulancier comme une tenue blanche et/ou bleue avec des chaussures propres.

□ **Hygiène de vie**

Corporelle, vestimentaire et alimentaire.

□ **Discrétion**

Dans le comportement. Avoir un mode de vie discret, sans exubérance.

□ **Conscience professionnelle**

Il faut avoir la volonté de bien faire son travail.



□ **Connaissance de la réglementation**

On ne peut exercer correctement sa profession qu'en connaissant les règles qui la régissent. C'est utile pour informer les patients des démarches à suivre, ainsi que pour remplir les formalités nécessaires à la prise en charge des transports.

● RELATIONS DE TRAVAIL

◇ Avec le malade

□ **Disponibilité**

Il doit être disponible afin de pouvoir répondre à tout moment, à tout appel de détresse même en dehors de son travail.

Ce devoir est d'autant plus important que l'obtention du diplôme de DEA lui a permis d'obtenir des connaissances pouvant sauver des vies humaines.

Il doit participer à la garde départementale.

□ **Qualification**

Après l'obtention du DEA., l'ambulancier doit tenir à jour ses connaissances théoriques et pratiques de secourisme. En effet, la médecine est une science en perpétuel mouvement. Des nouvelles connaissances peuvent apparaître mais, surtout, les mauvaises habitudes sont vite prises. Des exercices d'entraînement, un recyclage professionnel et un contrôle sont nécessaires. Pour exercer au mieux sa profession, l'ambulancier doit posséder un matériel en parfait état de marche, bien entretenu.

□ **Aide**

Elle est utile chez les personnes âgées et désorientées. Les démarches administratives seront facilitées.

Ils doivent, dans l'intérêt du malade, faciliter l'entrée ou la sortie des malades.

En aucun cas, ils ne doivent déposer précipitamment leur client, sous prétexte d'une "pseudo course urgente".

Le malade a le libre choix de son ambulance.

□ **Bonne image de marque**

C'est la manière dont les autres nous regardent et nous jugent.

◇ Avec les soignants

Le souci commun des 2 professions est d'aider les personnes malades en assurant les soins les meilleurs.

Il respectera scrupuleusement les prescriptions médicales écrites du médecin comme le mode de transport, le lieu de destination du malade, une oxygénation à un certain débit, la surveillance d'une perfusion à un certain rythme (goutte/minute). Toutes ces consignes seront inscrites sur la feuille de surveillance.

Bien entendu, en cas d'extrême urgence, et exceptionnellement, n'importe quel geste d'urgence est théoriquement praticable sans prescription médicale à condition de ne pas nuire au malade. Il faudra rendre compte de son geste à l'arrivée et de le consigner par écrit.

En France, il est toujours possible d'alerter le centre 15 en cas d'aggravation du malade.

Il peut parfois se trouver en position difficile vis à vis du corps médical, par exemple : répondre à l'évacuation précipitée d'un blessé, par un médecin de passage, transporter à l'hôpital un infarctus du myocarde, après une visite rapide d'un médecin qui est déjà parti, faire un transport secondaire sans examen médical récent préalable... Il est préférable d'avertir le 15 et de dresser à celui-ci un bilan et d'attendre les instructions.

◇ Entre les ambulanciers

Les rapports sont ceux de la libre concurrence.

Des regroupements professionnels et syndicaux sont indispensables afin de défendre l'image de marque de la profession.

□ **Service public**

L'ARS et le préfet ont les pouvoirs de faire respecter certaines obligations de la profession, comme le devoir d'assurer un service de garde départemental.

Lors d'événements exceptionnels, l'ensemble de la profession est sollicité.

□ **Publicité**

Son utilisation est très limitée.

En effet il est interdit d'utiliser la publicité comparative, mensongère, par rapport au tiers payant, sur les tarifs (à part l'affichage légal).

La publicité sur les véhicules se limite aux inscriptions du décret de 1987. Il ne faut pas faire croire faussement à la participation au fonctionnement des SAMU-SMUR par l'aspect extérieur des véhicules.

Les moyens habituels de se faire connaître sont la carte commerciale, l'annuaire téléphonique, Internet, l'enseigne de l'entreprise. On peut tolérer quelques objets publicitaires style crayon, calendrier, le partenariat et le sponsoring.

La meilleure publicité est l'image de marque de l'entreprise par la qualité des tenues, la propreté du véhicule, la tenue et la gentillesse de l'équipage et l'accueil téléphonique.

RESPONSABILITE

• DEFINITIONS

Elle est généralement définie comme étant l'obligation de répondre de ses actes ou de ceux des autres ou d'être garant de quelque chose.

Tout transport peut mettre en cause la responsabilité de l'ambulancier que ce soit dans l'exercice de sa profession mais aussi comme tout citoyen.

Il doit respecter les règles de droit.

La circulaire DGS/3E n°740 du 12 Juillet 1990 précise les obligations des personnes effectuant des transports sanitaires.

Le nouveau code pénal du 1^{er} Mars 1994 introduit la responsabilité pénale des personnes morales. Il met l'accent sur la protection de la personne humaine contre les atteintes de toute nature qui peuvent lui être portées, visant sa vie, son corps, ses libertés, sa sûreté, sa dignité ou son environnement.

• NIVEAUX DE RESPONSABILITE

◇ Responsabilité morale

C'est une faute qui ne donne lieu à aucune sanction. Mais son âme et conscience n'est pas en paix.

◇ Responsabilité professionnelle

C'est le non respect des règles de fonctionnement de l'entreprise qui engage le salarié vis-à-vis de l'entreprise et de son employeur.

Les sanctions concernent le contrat de travail.

◇ Responsabilité administrative

C'est la faute, le non respect d'une réglementation, dont est responsable celui qui est titulaire d'une autorisation administrative et qui encoure une sanction administrative comme le retrait d'agrément pour l'entreprise, le retrait du permis de conduire pour l'ambulancier...

◇ Responsabilité civile

Lors d'un préjudice, le tribunal civil évaluera le montant de la réparation à donner à la victime couverte par les assurances.

Les assurances couvrent la responsabilité civile dans un certain nombre de situations.

- *Responsabilité contractuelle* : c'est l'inexécution ou la mauvaise exécution d'un contrat.

- *Responsabilité délictuelle* : c'est une action dommageable commise par soi même, par une personne qui dépend de soi ou pour une chose que l'on a sous sa garde.



◇ Responsabilité pénale

C'est l'infraction ou la faute (contravention, délit, crime) dont est responsable celui qui la commet et qui encoure une sanction pénale (amende, emprisonnement).

• LA JUSTICE

◇ Tribunal pénal, Sanctions

Il condamne une infraction au code pénal par une amende et/ou une peine de prison.

Il y a notion de répression.

Les tribunaux s'occupant du jugement sont, selon la gravité des faits :

- tribunal de Police,
- tribunal correctionnel,
- cour d'Assises.



La loi ne prévoit pas une responsabilité pénale propre à l'ambulancier, elle est donc celle de tout citoyen.

Il est encore plus exposé du fait de sa profession.

La plainte provient du malade, de sa famille ou des autorités de police ou administratives (ARS, préfet).

La plainte est reçue dans un délai de 3 ans par un officier de police judiciaire qui transmet au juge d'instruction qui fait suivre ou non.

Il demande la saisie du dossier médical, de la feuille de transport et nomme des experts puisqu'il ne connaît rien au monde médical.

Il faut donc conserver toute trace du transport.

La faute qualifiée d'infraction à la loi est intentionnelle ou involontaire.

La répression est l'amende et/ou la prison.

L'assurance ne prend pas en charge la sanction, mais les frais de justice.

◇ Tribunal civil, Indemnités

Même sans faute, la famille peut demander réparation au tribunal civil.

Les tribunaux peuvent demander le versement de dommages et intérêts à la victime ou à ses ayants droits pour réparer le préjudice subi (notion de réparation).



C'est votre assurance en responsabilité professionnelle qui paye.

La preuve est à la charge du plaignant (il peut se plaindre pendant 30 ans) ainsi que les frais de justice et d'expertise.

C'est pourquoi les plaignants préfèrent attaquer au pénal.

◇ Tribunal administratif

Lorsqu'un particulier est lésé par le mauvais fonctionnement des services publics, il peut s'adresser aux tribunaux administratifs puis au Conseil d'Etat.

◇ Tribunaux professionnels

Ce sont le conseil des Prud'hommes, le Tribunal de Commerce.

● INFRACTIONS PENALES

◇ Non respect des obligations légales

La circulaire DGS/3E n°740 du 12 Juillet 1990 précise les obligations des personnes effectuant des transports sanitaires. Le non respect de certaines règles met en jeu la responsabilité pénale de l'intéressé et l'agrément de son entreprise. Citons comme obligation :

- laisser le libre choix au malade ;
- ne pas exercer de discrimination entre les malades, liée à l'état de santé, l'âge, le statut social... ;
- ne pas faire croire faussement à la participation au fonctionnement des SAMU – SMUR ;
- participer à la garde organisée par le Préfet ;
- observer les tarifs des transports fixés par arrêté ;
- Délit d'omission de déclaration de naissance à l'Etat Civil dans les 3 jours ;
- Refus de référer à une réquisition à l'autorité publique

Le Préfet peut vous réquisitionner.

◇ Non assistance à personne en danger

C'est une obligation légale régit par l'article 223-6 du code pénal qui déclare que : « Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende ».

L'ambulancier se trouve plus que d'autres professions en présence de personnes en péril, il a reçu une formation et dispose, en service, de matériel.

Il s'agit donc de porter assistance par action personnelle ou en provoquant un secours, sans se mettre en péril soi-même ou autrui.

Un appel téléphonique d'urgence doit se traduire par une réponse immédiate : envoi d'une équipe, en attendant l'arrivée du SAMU qui aura été prévenue par vos soins.

Cela concerne pendant l'exercice de sa profession, mais aussi dans sa vie privée.

◇ Homicide involontaire

L'article 221-6 du Code Pénal précise : « Le fait de causer par maladresse, imprudence, inattention, négligence ou manquement à une obligation de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou les règlements, la mort d'autrui constitue un homicide involontaire puni de 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende. En cas de manquement délibéré à une obligation de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou les règlements, les peines encourues sont portées à 5 ans d'emprisonnement et à 75 000 € d'amende ».

Même une négligence ou une imprudence involontaire et légère peut entraîner procès.

Une plainte peut être déposée sur la base de cet article, les plaignants rattachant l'issue fatale à la mauvaise qualité du transport ou au retard.

L'information judiciaire peut alors être ouverte contre un ambulancier nommément désigné ou contre X.

Des experts sont alors désignés. Un officier de police judiciaire, puis des experts vous interrogeront. Vos documents seront saisis.

L'enquête recherchera : l'existence d'une faute professionnelle, la réalité du dommage subi par le malade, et la relation de cause à effet entre la faute et le dommage (l'affection à laquelle le malade a succombé).

Cet article est valable pour les délits au code de la route ayant entraîné un décès. Le code de la route prévoit que les peines figurant à l'article 221-6 du code pénal sont doublées lorsqu'il s'applique à une personne ayant conduit un véhicule sous l'empire d'un état alcoolique.

En plus des amendes (non remboursable par l'assurance) et de la prison, d'autres peines sont possibles :

- interdiction d'exercer la profession,
- suspension ou annulation du permis de conduire.

◇ Coups et blessures involontaires

L'article 222-19 du Code Pénal précise: « Le fait de causer à autrui, par maladresse, imprudence, inattention, négligence ou manquement à une obligation de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou les règlements, une incapacité totale de travail pendant plus de 3 mois est puni de 2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende.

◇ Violation du secret professionnel

L'article 226-13 et -14 du code pénal sanctionne cette violation.

◇ Exercice illégal de la médecine

Il est régit par l'article 372 du Code de la Santé Publique.

C'est une personne qui prend part à l'établissement d'un diagnostic, prescription ou traitement, pratique des actes professionnels sans être titulaire d'un diplôme de docteur en médecine et inscrit au conseil de l'ordre des médecins.

Il ne faut pas réaliser des actes réservés au médecin.

L'ambulancier ne recevra pas de malades, ne donnera pas de médicaments.

Par contre il peut examiner la personne en cas d'urgence afin d'établir un bilan. Mais il sera limité aux grandes fonctions vitales ainsi qu'au bilan des traumatismes.

En cas d'extrême urgence, il peut effectuer des gestes de survie, en attendant le SAMU qu'il aura immédiatement prévenu. Ces soins sont exceptionnels et ne doivent pas se répéter par habitude et se substituer aux organismes d'urgence comme le SAMU.

Par exemple, il peut prendre la tension en cas de détresse, mais pas régulièrement pour faire plaisir au patient et encore moins comme argument commercial.

Il ne doit pas stocker de médicaments ou perfusions dans son ambulance même s'il participe à des transports secondaires accompagnés (Le personnel médical ou paramédical apporte ce qui est nécessaire).

C'est un délit d'habitude, en ce sens qu'un acte isolé ne suffit pas.

C'est la pratique quotidienne médicale de diagnostic, soins et prescriptions. Bien sûr, elle ne concerne pas les gestes d'urgence pratiqués exceptionnellement sur un malade en grande détresse.

◇ Fautes professionnelles

□ Faux en écriture

C'est une escroquerie, due à des fausses factures et certificat notamment pour la sécurité sociale, l'établissement d'attestations ou certificats faisant états de fait matériellement inexacts.

Par ex : des transports répétitifs qui ne sont pas effectués, prendre plusieurs malades dans la même ambulance et de les facturer séparément...

□ Usurpation de titres

C'est s'approprier un titre officiel sans droit pour en faire un usage illégal.

Il est puni d'un an de prison et de 15 000 € d'amende.

□ Compérage

C'est l'entente de 2 personnes en vue d'en duper un troisième, et d'en tirer profit.

Par ex. : un employé du bureau des sorties appelle systématiquement une société d'ambulance avec entente.

□ Dichotomie

La dichotomie est le partage illicite d'honoraires, d'un revenu, rétrocession d'honoraire, enveloppe...

Il ne doit avoir aucun " circuit organisé de malades " donnant droit à reversements d'argent ou à des cadeaux déguisés.

TRANSMETTRE L'INFORMATION

L'ambulancier, tout au long de son transport recueille des informations qu'il doit noter et dater sur papier.

Puis il transmet ces données à différentes personnes :

- le service de soins,
- l'organisme payeur,
- son employeur.

Mais attention, il doit filtrer certaines informations qui sont confidentielles avec secret professionnel.

Tout au long de ce document, nous avons appris à récupérer ces informations.

Ceci est donc une synthèse.

◇ Alerte

(Revoir l'alerte)

Il est conseillé d'enregistrer les appels associé à une horloge parlante.

On notera sur un cahier des appels :

- Identité de l'appelant, son numéro de téléphone,
- Noter l'heure exacte de l'appel,
- l'adresse,
- le motif de l'appel (attention au secret professionnel),
- la réponse donnée.

◇ Transport

En plus du cahier de bord concernant le véhicule (entretien, niveaux, kilométrage, heure début et fin de transport), les paramètres du malade et les gestes effectués sont notés sur une feuille.

(Voir fiche bilan)

□ Transmission du bilan au centre 15

Un bilan détaillé est transmis au SAMU dans certaines circonstances :

- Si le patient présente une détresse grave,
- Si le centre 15 est le prescripteur du transport.

◇ Fin de transport

Un rapport d'intervention ou feuille de surveillance est donné au service receveur.

Un double est conservé par la société et mis en lieu sécurisé.

En cas de plainte, l'autorité de justice peut demander la saisie de ce dossier. Dans ce cas il est conseillé de faire avant une photocopie afin de pouvoir répondre à l'interrogatoire de l'officier de police judiciaire.

Cette feuille comporte :

- une partie administrative avec identité du patient, de la société et de l'ambulancier ;
- une partie médicale avec le bilan initial, les gestes faits, l'évolution pendant le transport.

Les heures sont précises.

Les plaintes portent principalement sur les délais d'intervention.

Tout n'est pas noter et la transmission orale est importante notamment sur des données subjectives.

Des questions vous seront posées à l'équipe sur l'état du malade, son psychisme, ses angoisses.

● DOSSIER MEDICAL

◇ Dossier médical

C'est le dossier utilisé par les médecins pour suivre les maladies du patient.

□ Dossier unique

En théorie, il serait possible d'avoir un dossier unique informatisé comme le dossier médical personnel (DMP), où tous les médecins soignant le malade pourraient mettre en commun les informations concernant les consultations, les hospitalisations et les examens faits.

Cela nécessite un strict respect du secret médical avec des codes d'accès très sécurisés.

Prévu par l'état français en 2008, ce projet est déjà mort né !

Pour l'instant, il n'y a que :

- *Carte vitale*

Il n'y a que des données administratives, pour la génération 2, des éléments du dossier de soins doivent y être inscrits.

- *Carnet de santé de l'enfant*

Il est donné à la Maternité.

Il rassemble les données de la naissance (Apgar, poids..), puis les différentes consultations légales du nouveau né, les vaccinations.

Après libre aux parents de le faire remplir.



- *Carnet de santé de l'adulte*

Certaines personnes l'utilisent et le font remplir par leur médecin traitant.

□ **Dossier du médecin traitant**

Le médecin référent a des fiches sur ces malades.

De plus les médecins sont informatisés cela étant lié à la généralisation de la carte vitale et à la télétransmission de la feuille de soins.

□ **Dossier médical à l'hôpital**

Il est rarement unique. Chaque service a son propre dossier !

Certains hôpitaux ont informatisé leurs dossiers.

Ils sont conservés dans les archives de l'établissement ou délocalisés pendant une durée de 20 ans voire plus pour certains types de patients (pédiatrie, maladie génétique...)

Le dossier papier est souvent important pour les maladies de longue durée.

Lors d'un transport secondaire ou pour examen complémentaire, l'ambulancier n'oubliera pas de prendre le dossier sans oublier les annexes. Il est accompagné d'une lettre. **Il ne doit pas lire le dossier.**

Il comporte :

- l'observation médicale, jour par jour ;
- les comptes rendus de radio et les clichés (remplacés souvent par un CD avec des clichés radio numérisés) ;
- les examens de laboratoire ;
- les comptes rendus opératoires ;
- le dossier d'anesthésie, de transfusion ;
- les comptes rendus d'anatomie pathologique (biopsie) ;
- les consentements éclairés du malade ;
- les comptes rendus des différentes hospitalisations.

◇ **Dossier de soins**

C'est l'instrument de travail des infirmières.

Il est constitué d'un ensemble de feuilles réunies dans un classeur.

Il comporte le nom, prénom, adresse, date de naissance, âge, date d'entrée, motif de l'admission, personne à prévenir.

□ **Habitudes et autonomie**

L'hospitalisation ne doit pas trop bousculer les habitudes du malade. C'est pourquoi on doit connaître sans trop d'indiscrétion son mode de vie, ses besoins.

Pour cela on s'aide du modèle de Virginia Henderson.

□ **Soins médicaux**

Les soins sont planifiés. Sur la feuille apparaîtra :

- Les examens à faire prescrits par le médecin et leur date d'exécution ;
- Les traitements.

Le médecin doit écrire lui-même ses prescriptions et les signer.

□ **Observations et transmissions**

C'est sur cette feuille que tous les événements seront notés en général classés par date et l'heure.

□ **Feuille de transfert**

Lors d'un changement de service ou d'hôpital, souvent le dossier médical, hélas, ne suit pas. Des lettres, photocopies du dossier et des examens sont donnés.

Pour les soins infirmiers souvent une feuille dite de transfert, résume les soins donnés et en cours.

INFORMATIQUE

● MATERIEL INFORMATIQUE

◇ **Matériel**



□ **Ecran ou moniteur**

Il sert à contrôler l'exécution des commandes et lire les données stockées ou celles taper au clavier.

L'écran est en couleur.

Il est à tube (moniteur classique) ou de plus en plus à cristaux liquides (écran plat ou LCD).

Sa taille est de 14 pouces (35 cm), 15 p. (38 cm), 17 p. (43 cm), 19 p. (prise selon la diagonale de l'écran).

La finesse de l'image dépend du nombre de points ou pixels qui la composent. Soit 1024*768, 1440*900...

Il est relié à l'ordinateur par un câble avec des prises VGA ou numérique DVI (sans le son) ou HDMI (avec son).

Pour les portables, l'écran est intégré à l'ordinateur.

La puissance des portables rejoint celui des fixes.

□ **Ordinateur ou PC**

C'est lui qui commande les fonctions, mais il ne stocke pas les dossiers ou données. Il possède une mémoire vive (RAM) qui stocke provisoirement les données à traiter et les logiciels ouverts. Une fois l'ordinateur éteint, les informations contenues en mémoire vive s'effacent si elles n'ont pas été sauvegardées sur le disque dur.

La taille de la mémoire est exprimée en mégaoctets (Mo). On peut rajouter dans l'ordinateur des barrettes de mémoire.

Le microprocesseur ou CPU est une puce microscopique en silicium qui exécute les programmes, les instructions, effectue les calculs et gère l'ensemble des données.



Il y a 2 marques principales Intel et AMD.

La rapidité est évaluée par la vitesse d'horloge du système exprimée en mégahertz (Mhz) et par la génération du processeur. C'est ce qui rythme les millions

d'informations qui transitent chaque seconde par le microprocesseur.

Il y a maintenant 2 puces (Dual Core) voire 4 pour augmenter la vitesse de travail.

La mémoire cache trop souvent oubliée, sa présence augmente visiblement la rapidité du micro-ordinateur.

Certains emplacements à l'intérieur du PC peuvent accueillir des cartes d'extension pour faire un travail supplémentaire: son, vidéo, modem, réseau...

- *Clavier* C'est un clavier de machine à écrire. Il sert à répondre aux questions de l'ordinateur et à rentrer les données : nom, âge, sexe... Il possède souvent des touches dites de fonction pour imprimer, recopier et donner tous les ordres répétitifs.

□ Souris et clavier

La souris un petit accessoire qui sert à orienter une flèche sur l'écran, il évite parfois de taper sur le clavier. Son utilisation demande un certain apprentissage, surtout pour la génération qui n'a pas connue les jeux informatiques...

Le clavier sert à taper le texte et a aussi des touches de fonctions. La plus connue est la touche OK (enter).

□ Disque dur

Toutes les données : fiches des malades, factures... sont stockées dans disque dur. C'est l'archivage.

Attention lors de l'entrée de données à l'aide du clavier, celles-ci sont stockées provisoirement dans la mémoire vive de l'ordinateur. Or celle-ci s'efface lorsque l'ordinateur n'est plus sous tension, même pour une micro-coupure de courant (d'où l'utilisation d'un onduleur et parafoudre).

Il faut donc le plus souvent possible, sauvegarder, c'est à dire copier, les nouvelles données ou les modifications de texte sur ce disque dur.

Si vous modifier un travail en cours (texte déjà sauvegarder par ex.), il est utile de conserver l'ancienne version (par ex. " Doc. 1 " et de sauvegarder la nouvelle version sous un nom sensiblement différent (par ex : "Doc.23 ou Doc. date X »).

Il offre un grande espace de stockage des informations, mesuré en mégaoctets (Mo). A titre indicatif, la lettre " A" occupe 1 octet. 1 octet est composé de 8 bits, unité élémentaire prenant uniquement 2 valeurs : 0 ou 1.

1 mégaoctet peut donc contenir 1 million de caractères. 1 Kiloctet (Ko) = 1024 Octets

1 Mégaoctet (1 Mo) = 1 048 576 Octets soit un livre complet... 1 Gigaoctet (1 Go) = 1 073 741 846 Octets

Les disques durs ont une capacité de stockage de plus en plus impressionnantes (250 Go, 500 Go), mais les nouveaux logiciels sont de plus en plus gourmand. Un programme de traitement de texte comme Word ® peut facilement occuper plus de 40 Mo !!!.

Heureusement que le coût d'un disque dur est en diminution constante.

La rapidité d'accès au disque est importante, en général il tourne à 7200 tours par mn.

Néanmoins tout votre archivage ne repose que sur un seul disque dur, qui peut tomber en panne. Tous vos documents risquent d'être détruits comme dans un incendie !!!

C'est pourquoi il est utile d'avoir un deuxième système de sauvegarde : 2^{ème} disque dur en miroir, disque dur externe branché sur l'ordinateur ou utilisation de disque dur amovible qui peuvent lire de grosses disquettes qui seront stockés dans un coffre fort.

Dans une entreprise il y a un réseau avec des disques durs à distance du moniteur.

Il est possible de sauvegarder ces données chez un hébergeur (on parle de « cloud »)

□ Mémoire flash, clef USB

Un petit boîtier branché à une prise USB permet de stocker sur cet élément, pas plus gros qu'un porte clef, un grand nombre de données (de 250 Mo à plusieurs dizaines Go).

□ Imprimante

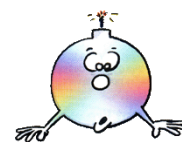
Il s'agit " d'un périphérique ", c'est à dire d'un accessoire relié par câble à l'ordinateur (port USB ou réseau). Un programme permet de dialoguer avec l'imprimante et de gérer l'impression.

Pour une entreprise il s'agit de modèle à laser donnant une qualité parfaite style livre, comme ce livre.

Elle permet de faire des économies d'imprimeurs, car les feuilles de l'entreprise à en tête peuvent être édités, ainsi que catalogues, cartes de visites et prospectus... Néanmoins il faut bien calculer le prix de revient d'une feuille car le consommable en cartouche d'encre ou " tuner " peut être important surtout pour la version couleur.

□ Lecteur graveur CD, DVD

C'est un lecteur optique intégré à l'ordinateur. Il permet de lire par un faisceau laser des disques qui stockent textes, données sons, photos, vidéos, logiciels, jeux, encyclopédies...



Un CD stocke 700 Mo. un DVD 4,7 Go ou 9 Go. L'appareil grave les CD ou DVD une fois (CD-R) ou plusieurs fois CD-RW (pour Re Writable).

La durée de vie des disques est limitée et stocké en dehors de la lumière et dans un endroit sec.

□ Carte réseau

Une prise RJ45 relie le PC au fil en cuivre d'un réseau téléphonique ou un câble optique.

Les ordinateurs sont reliés entre eux par un réseau Ethernet et partage une même imprimante.

Un hub relie les différents câbles.

Une boîte (Livebox, Freebox...) selon les fournisseurs d'accès relie votre réseau privé au standard téléphonique.

On utilise actuellement, via le réseau PTT une liaison ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line).

Il peut se transformer en fax, il permet d'accéder au réseau Internet avec un haut débit.

Il permet de communiquer avec le monde entier, soit en dialogue écrit (débat entre plusieurs personnes, Chat, Yahoo messenger, MSM) avec le « courrier électronique » avec e -mail, ou le réseau internet.

□ Scanner

Il s'agit d'un mini-photocopieur relié à l'ordinateur.

Il permet de transférer des photos (format JPEG) et documents dans l'ordinateur (format pdf).

Certains logiciels savent même lire les textes et les retaper automatiquement et les sauvegarder sous forme de traitement de texte. (Logiciel de reconnaissance de caractères ou O.C.R.).



□ Prises USB2

Elles permettent de brancher de nombreux accessoires. Les nouvelles prises USB3 sont plus rapides.

◇ Système d'exploitation

A l'ouverture du PC une petite puce électronique où est stocké des instructions (BIOS) lance l'ordinateur qui recherche le système d'exploitation pour faire fonctionner la machine.

- *Windows XP professionnel, Vista, Windows 7 et bientôt 8* : C'est un système de communication avec l'ordinateur qui affiche sur l'écran des dessins, logos, menus déroulants, icônes qui permet une utilisation plus facile. Il suffit souvent d'utiliser la souris et de cliquer sur une icône pour pouvoir mettre en route un programme.

- *OS*. C'est un autre système utilisé par Apple

- *Linux*, système plus simple et surtout gratuit. Mais son emploi est réservé aux connaisseurs.

● LOGICIELS

Les programmes ou logiciels sont livrés sous forme de DVD ou télécharger via internet.

Stockés sur le disque dur, ils donnent des ordres aux PC.

◇ Traitement de texte

C'est une machine à écrire performante puisqu'elle permet de stocker le texte tapé et surtout de le modifier sans tout réécrire. Des lettres types sont conservées. Il n'y a plus qu'à ajouter la date et le nom du correspondant.

Le logiciel le plus connu est WORD® dans la suite office. Il existe une version gratuite Openoffice.

◇ Tableur

C'est une super machine à calculer. Elle permet de stocker sa gestion bancaire, ses prévisions budgétaires. Un minimum de programmation est nécessaire, mais il est souple. Le plus classique est EXCEL®, version gratuite : openoffice.

◇ Gestionnaires de données

Il permet de stocker les coordonnées des fournisseurs et clients, de gérer les stocks et permettre la facturation.

Il est difficile de programmer ces logiciels sans un minimum de connaissance. Citons : 4 ème dimension, Filemaker, Lotus, Access.

◇ Programmes tout prêt

Certains programmes peuvent faire la comptabilité complète de l'entreprise : facturation, livre de compte, relevé fiscal. D'autres peuvent faire les feuilles de paye.

Il est très important lors du choix du logiciel de bien connaître les services après vente et la possibilité de récupérer les données sauvegardées avec un autre programme... au cas où celui-ci disparaîtrait !

● INTERNET

Il faut un navigateur web ou browser. Le plus connu est Internet explorer 9 de Microsoft (ou Chrome de Google...). On va sur le web.

● LEXIQUE

- *Adresse*. Pour échanger du courrier électronique, l'entreprise doit posséder une adresse de messagerie de style ambulance.dupont@wanadoo.fr, La deuxième partie concerne votre fournisseur et la fin fr France ou com.

- *Adresse IP*. C'est le code exact (numéro) de votre PC.

- *BIOS*. petit logiciel stocké sur une puce qui permet de faire démarrer le PC.

- *Bluetooth*. système de communication sans fil entre 2 appareils électroniques pour échanger des données sur une très faible distance (quelques dizaine de cm).

- *Bug*. C'est une erreur dans un programme bloquant le fonctionnement.

- *Cookies*. Petit fichier enregistré à votre insu sur le PC pour bien connaître vos habitudes, mais sert aussi à sélectionner vos préférences à l'ouverture d'un site internet.

- *Ethernet*. Système de câbles reliant les appareils informatiques de l'entreprise. C'est le réseau.

- *Firewall*. Ou Pare-feu. C'est une porte qui empêche, via le réseau d'entrer dans l'entreprise et de tout détruire.

- *Lien hypertexte*. C'est un mot ou une phrase soulignée, souvent en bleu. En cliquant dessus on ouvre une adresse internet sur une page précise.

- *Mise à jour ou Update*. C'est la modification d'un logiciel pour l'améliorer et corrigé les erreurs.

- *Périphérique*. Appareil qui se branche sur le PC via un port USB.

- *Pilote*. Petit logiciel qui fait marcher les périphériques ou une carte vidéo, son...

- *Spam* : message électronique non attendu envoyé à un grand nombre de personnes. Il est parfois porteur de virus si on l'ouvre.

- *Spyware*. Logiciel espion qui s'installe sur le disque dur.