

Schutz & Rettung de la ville de Zurich surmonte une énorme charge de travail grâce à la fiabilité de la technique médicale

Les exigences sont élevées – les solutions sont disponibles

S'il y a un endroit où la coïncidence est l'ennemie de la précision, c'est bien chez les environ 640 professionnels de l'organisation Schutz & Rettung de la ville de Zurich. Lorsque le service du feu, l'ambulance et la protection civile sont sous un même toit, tout doit être réglé. Nous avons visité le responsable de la logistique des services d'urgences. Il contrôle les équipements médicaux dans les véhicules, gère et commande les médicaments, déclenche les réparations et instruit les ambulanciers. Depuis dix ans Hospitec SA est un partenaire fiable et efficace pour la maintenance de manière sûre et économique des dispositifs médicaux – une coopération qui a fait ses preuves dans le difficile quotidien.

La structure actuelle de Schutz & Rettung existe depuis 2001. «Le bien-être et la sécurité sont prioritaires, 24h sur 24». Nous avons visité au département matériel monsieur Werner Bader à la base principale du service des ambulances. Il y travaille depuis des décennies et est responsable du matériel sanitaire comme des appareils.

En tout temps se produisent des accidents à la maison, sur la route, au travail et durant les loisirs qui nécessitent l'engagement du service de sauvetage. Dans de nombreuses situations d'urgence médicale telles que crise cardiaque, accident vasculaire cérébral, problèmes circulatoires, les personnes nécessitent des soins urgents. Le service d'ambulance de Schutz & Rettung assure ceci pour la ville de Zurich, l'aéroport et les communes affiliées 24h sur 24. Pour cela des ambulanciers et sauveteurs hautement qualifiés et diplômés sont engagés. En cas de nécessité encadrés par un médecin urgentiste. Le service d'ambulance effectue également des transferts de patients et patientes avec leurs véhicules confortables.

Rapidement sur place et compétent

Schutz & Rettung de Zurich dispose de trois bases ; La principale, où est stationné le médecin urgentiste, au Neumühlequai en plein cœur de Zurich, une autre est située vers l'hôpital municipal du Triemli et une pour la région du nord incluant la zone de l'aéroport qui est couverte par notre base de Zurich-Aéroport. Le délai d'intervention fixé par l'interassociation de sauvetage est de 15 minutes pour 90% de

toutes les interventions, objectif que le service d'ambulance atteint depuis des années. Notre objectif consiste à réduire cette période à moins de 10 minutes dans notre zone opérationnelle.

Près de 34'000 interventions par année

En ville de Zurich, à l'aéroport et dans les communes affiliées les ambulanciers sont intervenus environ 34'000 fois en 2013. De ces interventions





trois quart eurent lieu en ville de Zurich et un quart à l'aéroport et dans les communes voisines. Egalement inclus dans ce nombre, les interventions du médecin urgentiste, soit 1351 fois en ville et 711 fois dans les communes affiliées.

Un système d'urgence complet

Pour les cas médicaux complexes ou lorsque le pronostic vital est engagé, Schutz & Rettung dispose d'un réseau d'urgence centralisé complet. Un médecin urgentiste est stationné 24h sur 24 à la centrale. En cas de nécessité et grâce à la collaboration avec l'hôpital universitaire de Zurich d'autres médecins urgentistes peuvent être mobilisés. Pour les urgences pédiatriques particulièrement sensibles nous avons à disposition un médecin pédiatre ainsi que pour les urgences obstétriques une équipe d'obstétriciens/-iennes et néonatalogues de l'hôpital de l'enfance de Zurich. Schutz & Rettung est également un partenaire important reconnu par la Société Suisse de Médecine d'Urgence et de Sauvetage (SSMUS) des sites de formation pour les médecins urgentistes de l'hôpital Triemli et de l'hôpital universitaire.

Pour le cas d'un événement majeur un service d'appel 24h sur 24 pour les médecins urgentistes est prévu. En cas d'incident ils gèrent et

surveillent l'engagement des moyens de sauvetages, la mise en œuvre des soins médicaux et conseillent la centrale d'engagement pour les questions médicales. Le système d'organisation des urgences de Schutz & Rettung permet d'apporter en tout temps et de manière optimale un approvisionnement médical.

Qualité certifiée

L'entier du service des secours est reconnu par l'interassociation de sauvetage. De plus il est certifié qualité selon la norme ISO 9001:2000. La gestion de la qualité est d'une grande importance et est assurée par une propre équipe d'experts.

Partenariat fiable

Une intervention sûre exige des équipements médicaux en parfait état de fonctionnement. Ce sont entre autre

- Des tensiomètres
- Des appareils de ventilation
- Des défibrillateurs
- Des aspirateurs de mucosités
- Du monitoring
- Des appareils de perfusion, infusion
- Des manodétendeurs

Monsieur Meierhofer, responsable du département matériel, se souvient: «Il y a une dizaine d'années nous avons réfléchi comment mettre sur pied une base fiable et économique». «Les équipements sont devenus toujours plus complexes et les exigences légales et techniques de vrais défis. De plus nous avons constaté, au vu de la diversité des équipements engagés, qu'il n'était pas judicieux de mettre un, où plutôt deux collaborateurs spécialisés à disposition. Premièrement ils sont difficiles à recruter, deuxièmement nous ne disposerions pas de la capacité nécessaire, surtout lors de grandes activités et troisièmement il n'aurait pas été possible de maintenir les connaissances à niveau avec l'évolution rapide et croissante de la technologie médicale. Ainsi après une soigneuse évaluation nous avons trouvé comme partenaire Hospitec SA pour le conseil, la maintenance, les contrôles de sécurité et l'inventaire des équipements. Nous avons déjà eu de bonnes expériences avec la société sœur ITRIS dans l'accompagnement de nouvelles acquisitions. Ainsi nous voulions, avec Hospitec, bénéficier des prestations de service d'un seul partenaire. L'expérience passée a montré que nous avons fait le bon choix. Pour une organisation de service public comme la nôtre ceci est d'une importance particulière car nous utilisons l'argent du contribuable pour effectuer nos tâches. Par

conséquent, nous prenons nos responsabilités très au sérieux.»

Compétences d'un partenaire unique

Les spécialistes de Hospitec conseillent leurs clients chez Schutz & Rettung pour toutes les questions concernant les dispositifs médicaux et les logiciels associés. En plus nous sommes en permanence informés des innovations sur le marché, un service d'entretien et de réparation rapide ainsi que les contrôles de sécurité pour lesquels chaque année nous réservons deux semaines spécifiques.

Monsieur Meierhofer relève que, «la rapidité avec laquelle la prestation de service est effectuée ainsi que l'excellente vision globale sur le marché vaste et complexe des dispositifs médicaux nous convainc.» «Les avantages se font sentir par une rentabilité accrue. Lorsque des équipements sont rapidement réparés, généralement dans les 24 heures, nous pouvons réduire notre parc de dispositifs de réserve.» – Monsieur Bader d'ajouter, «la disponibilité permanente des spécialistes de Hospitec.» «Régulièrement il y a des questions et des petits problèmes au quotidien. C'est vraiment formidable de pouvoir appeler en tout temps. Je suis toujours étonné de constater que nos interlocuteurs sont remarquablement accessibles et grâce à leurs compétences et expériences, ils nous fournissent des conseils. De cette manière nous pouvons résoudre rapidement de nombreuses petites choses. Nous apprécions ce contact personnel et par cette coopération à long terme, grâce aussi à la faible fluctuation du personnel chez Hospitec, nous nous connaissons très bien et cela permet d'analyser et de résoudre des problèmes de manière facilitée.»

Priorité à la sécurité

Les exigences et les attentes élevées de la population font que la sécurité doit être résolument maintenue en tout temps. Ceci s'applique en particulier lors de grands événements au centre de Zurich comme la Street Parade avec de nombreux incidents ou des manifestations comme l'Euro 2008 avec une énorme foule qui nécessite de nombreuses interventions prévisibles autant qu'imprévues.

Pour de telles manifestations Schutz & Rettung est également à disposition en tant que partenaire professionnel pour les cantons de Zurich, Schaffhouse et Schwyz. Schutz & Rettung dispose du savoir-faire nécessaire, des cadres, des ressources humaines et matérielles pour faire face à de tels événements. Schutz & Rettung

On l'aime chaud!



Avec PermoTherm vous recevez de l'eau chaude en permanence, totalement exempte de germes. Il suffit d'appuyer sur un bouton pour avoir de l'eau parfaitement chaude – tout de suite.

1 mois gratuit : Commandez un appareil d'essai pour savoir combien de temps supplémentaire vous gagnez pour vos patients.

Zeltner
Conseils • Vente • Service



Markus Zeltner + Co.

Appareils de l'eau chaude et machines à café
Färchstrasse 8
CH-4629 Fülten
Tél. +41 (0)62 398 15 28
info@zeltnerco.ch
www.zeltnerco.ch



de la ville de Zurich réuni tous les services d'urgences non policiers. Outre les pompiers professionnels et le service d'ambulances, les pompiers volontaires, la protection civile, la police du feu et la centrale d'engagement 144/118 en font également partie. Des exercices aux scénarios réalistes sont créés – souvent aussi avec des partenaires externes – et permettent aux forces en présence de s'exercer afin que les procédures en cas de situation d'urgence soient acquises.

Lors de grands événements Schutz & Rettung dispose d'une centrale de commandement «Tactical Operation Center» (TOC) dans le bâtiment de la centrale d'engagement de l'aéroport avec des moyens de communications les plus modernes. C'est ici que toutes les informations sont traitées et mises à disposition des cadres des différentes organisations pour permettre de préparer et transmettre aux équipes opérationnelles sur le terrain les décisions tactiques de première importance.

À jour à coûts raisonnables

Les tâches de Schutz & Rettung ne diminuent pas. Au contraire les exigences de la population et des autorités ont plutôt tendance à augmenter. «Il est donc essentiel pour nous de rester à jour, et à des coûts raisonnables», explique Monsieur Bader. «Nous voulons continuer à nous maintenir au top sur les points de la qualité, de la sécurité et du niveau de préparation de manière responsable. Par la disponibilité de pièces de rechanges lors des contrôles, la mise à disposition d'appareils en prêt lors de grandes manifestations ainsi que la communication ouverte lorsqu'exceptionnel-

lement une réparation dure plus longtemps, nous évaluons positivement la qualité de Hospitec ainsi qu'elle est reconnue et documentée par la certification ISO 13485 (Maintenance).»

«Nous apprécions également l'échange régulier des points de vue de chacun. Ici nous ressentons les connaissances opérationnelles approfondies qui se traduisent par des suggestions nous permettant d'assurer l'état de préparation de nos équipements.»

Une stabilité qui convainc

Grâce au faible taux de fluctuation des collaborateurs de Hospitec avec son siège à Spreitenbach, les spécialistes de Schutz & Rettung peuvent compter depuis de nombreuses années sur les mêmes personnes de contact. Les techniciens suivent continuellement des formations afin de maîtriser la diversité des équipements sur un marché en continuelle évolution. Hospitec avec plus de 70 collaborateurs offre une capacité suffisante afin que des clients tels que Schutz & Rettung, qui doivent être disponibles 24h sur 24 puissent effectuer les contrôles et la maintenance dans leurs nombreux véhicules pendant le fonctionnement du service. Les exigences restent élevées, les solutions sont en tout temps disponibles.

Texte: Dr Hans Balmer



Werner Bader – son cœur bat pour le sauvetage

Depuis des décennies il est impliqué comme volontaire dans la compagnie sanitaire et comme instructeur samaritain. Cette année il fête ses 40 ans de service comme collaborateur de la ville de Zurich. Pour se détendre il pratique l'équitation.

Werner Bader notre partenaire pour cet interview intégra Schutz & Rettung qui à l'époque s'appelait «Sanität Zürich», grâce à un ami instructeur. Dès ses 20 ans il s'engagea dans la société des samaritains du Hönegg. Comme samaritain d'abord, puis comme directeur de cours et instructeur. C'est ainsi qu'il eut l'occasion de participer à des interventions avec la «Sanität Zürich» et aussi comme figurant lors des examens professionnels. Avec son engagement pour les samaritains il était aussi en contact avec les samaritains du service du feu.

En 2002 il s'engagea définitivement à Schutz & Rettung Zurich et travaille depuis comme logisticien et freelance pour le service des urgences. En tant que logisticien il a des tâches variées comme: vérifier le matériel médical et le préparer pour le rétablissement, gère et commande les médicaments, fait réparer des appareils médicaux et donne des instructions pour de nouveaux équipements. Deux fois par an il vérifie avec l'aide des logisticiens les dates d'expiration et met en circulation le matériel avant la date de péremption. Il est aussi le premier chez qui l'on va lorsqu'un portail coince et il a toujours une oreille ouverte pour ses collègues.