

# Quels rôles ont les ambulanciers avec ces personnes âgées dialysées 3 fois par semaine et quelles relations ont-ils avec les soignants ?



Brigitte GUDIN - Pascal COTHIER - Pascal GAUDY - Limoges

## L'AMBULANCIER, ACTEUR DE SOINS

Pour optimiser la qualité de la prise en charge des patients, parce que nous devons considérer l'avant et l'après dialyse pour comprendre leurs attitudes et leurs attentes, il nous a paru nécessaire de mieux connaître la fonction d'un autre acteur de soins avec lequel nous collaborons l'ambulancier.

Il va pouvoir nous apporter un éclairage nouveau sur ces patients que nous pensons connaître, nous parler de sa pratique quotidienne, des difficultés qu'il rencontre, des relations qu'il a avec le patient, son entourage et avec le personnel soignant.

## ARRÊTÉ DU 21 MARS 1989 → CONNAISSANCE DE LA DIALYSE

Depuis l'arrêté du 21 mars 1989 l'enseignement dispensé, pour l'obtention du CCA, inclut la connaissance de la dialyse. Elle apparaît dans le programme de formation, dans le module santé, à une rubrique intitulée prise en charge des personnes atteintes de maladie invalidante.

La finalité de l'enseignement est de former des ambulanciers capables d'assurer la surveillance, la sécurité et le confort des personnes transportées, mais aussi aptes à s'intégrer dans une équipe pluri-disciplinaire.

## RÔLE DE L'AMBULANCIER

### Accompagnement

Nous parlerons tout d'abord de l'accompagnement du patient : avant et après la dialyse

- les différents modes de transport : taxi, VSL, ambulance : selon la prescription médicale mais aussi adapté à l'état du patient, son autonomie. Il peut arriver que le mode de transport soit modifié ponctuellement si le patient est particulièrement fatigué, si il a subi une intervention ou un examen lourd.
- les différentes manières de s'occuper de lui : aide à la marche (port des sacs, soutien, ...), fauteuil (de plus en plus utilisé : attention à

ne pas blesser les patients avec les cale-pieds), brancard.

- confort d'installation : position 1/2 assise, allongée,...
- vigilance pendant tout le temps de la prise en charge.

### Surveillance

Nous allons maintenant aborder la surveillance :

- état général du patient : les ambulanciers ont l'habitude de véhiculer les patients plusieurs fois par semaine, à l'aller ou au retour de la dialyse. Ils sont à même de noter des changements dans le comportement de leur patient (parle moins, s'endort plus facilement pendant le trajet, préoccupation, difficultés de récupération après la dialyse, ...)
- signes cliniques : fatigue, sueurs, pâleur, chute de TA nécessitant d'adapter la prise en charge : installation, utilisation d'un fauteuil au lieu de le faire marcher, ...
- fistules : saignement : la plupart des véhicules sanitaires sont équipés avec des gants jetables -> compression manuelle si besoin.
- conseils : simples et ciblés : ne pas plier le bras, pas de manches trop serrées, ne pas enlever les pansements trop tôt,...

### Aspect relationnel

Le relationnel est un des aspects de leur profession auquel sont attachés les ambulanciers

- la relation avec le patient vise à instaurer un climat de confiance, à créer un sentiment de sécurité (conduite adaptée, prise en charge adéquate). L'ambulancier fait preuve de compréhension vis-à-vis de son patient puisqu'il a connaissance de ce qui se passe en dialyse. La relation est basée sur le respect de la personne. Elle nécessite une grande disponibilité, ce qui n'est pas toujours conciliable avec leur activité professionnelle.
- le contact avec la famille ou l'entourage proche : relais de l'information, en plus du cahier de liaison.
- le contact avec le personnel des structures d'accueil : maison de retraite, famille d'accueil : transmettent les informations. Il ne faut pas oublier que les ambulanciers, comme les autres professions de santé sont tenus au secret professionnel.

### Contraintes

Dernier thème que nous souhaitons développer : les contraintes

- liées aux horaires : il existe un " contrat " entre le service et les patients (nous leur avons donné une heure d'arrivée, et nous nous engageons à les brancher dans les 30' qui suivent. L'horaire de débranchement est donc lui aussi prévu). Les ambulanciers ont connaissance de ces horaires et si il y a un problème particulier, c'est nous qui les appelons.
- liées au mode de transport : tout transport en brancard nécessite d'être deux, ce qui implique parfois de renoncer à une autre prise en charge pour assurer le transport du dialysé. Le transport en VSL, au contraire, signifie qu'il n'y a qu'une seule personne pour aider le dialysé à se déplacer, ce qui est parfois difficile quand il est très fatigué et qu'il a des marches à monter pour accéder chez lui.
- liées à la circulation, à la météo,.... : nécessité de prévoir une marge horaire pour être sûr d'être à l'heure (traversée du centre-ville, travaux, accidents,...). Les conditions de circulation hivernales sont compliquées par la météo : neige, verglas, brouillard. Certains patients qui sont à plus de 80 ou 100 kilomètres, doivent anticiper leur départ en fonction de ce qu'annonce la météo la veille au soir.
- liées aux attentes des patients : retard, non respect des horaires, ...

Certains dialysés sont toujours impatients et ne supportent pas d'attendre leurs ambulanciers dès qu'ils sont prêts. Au contraire, il arrive aussi que l'ambulancier ait longtemps à attendre par rapport à l'horaire donné : par exemple quand une fistule saigne. Cela perturbe leur organisation et la prise en charge d'autres clients.

## RELATIONS AVEC LES SOIGNANTS

Dans cette dernière partie, nous allons traiter des relations avec les soignants : cela comprend bien entendu l'accueil dans les centres de dialyse. La relation est basée sur la courtoisie et le respect des compétences et du professionnalisme de chacun.

Les transmissions et informations : soit ils notent leurs observations dans le cahier de liaison, soit ils n'hésitent pas à venir nous parler des problèmes qu'ils rencontrent (médicaux ou relationnels).

L'entraide pour la prise en charge des patients : brancardage, manipulation, pesée... : souvent leur aide est précieuse pour déplacer les malades du brancard au lit ou pour les peser à "l'araignée", étant donné que nous n'avons qu'un seul aide-soignant et que plusieurs de nos patients invalides font plus de 120 kilos.

## CONCLUSION

Comme nous venons de le voir, à travers la richesse de l'expérience et du vécu de ces ambulanciers, leur rôle auprès des personnes dialysées trois fois par semaine, est très varié. Il requiert une formation spécialisée, une connaissance de la psychologie de la chronicité, des qualités d'écoute, d'analyse, de disponibilité, en plus d'être un très bon conducteur auto. Il connaît une autre facette des patients et nos vécus mis en commun nous permettent d'avoir une connaissance plus globale et plus juste de ceux-ci.

**Brigitte GUDIN**  
infirmière  
Service d'hémodialyse  
CHU Limoges

**Pascal COTHIER**  
**Pascal GAUDY**  
ambulances PASCAL

