

Services ambulanciers

Le 9-1-1 est malade, selon Sylvain Latreille

Agence QMI
Daniel Deslauriers
29/01/2012 14h00



Gisèle Champagne Latreille et Roger Latreille.

SAINTE-AGATHE – Une dame a retrouvé son mari cardiaque de 73 ans presque inconscient près de son lit, mais, lorsqu'elle a contacté les services d'urgence, on lui a dit qu'elle devrait patienter. Une autre histoire d'horreur qui remet en question l'efficacité du système des services ambulanciers.

Le 25 janvier, un peu avant midi, Gisèle Champagne Latreille revient à la maison après avoir complété quelques courses. Juste à côté du lit, elle retrouve son mari, Roger Latreille, 73 ans, presque inconscient. Il est incapable de se lever et a de la difficulté à parler. Seule, elle réussit quand même à le remettre dans son lit.

«Ma mère m'a immédiatement appelé, a expliqué son fils Sylvain. Mon bureau est à deux minutes de la maison. Je lui conseille sans hésiter d'appeler le 9-1-1. Je saute dans mon auto et je me précipite sans délai à la maison. Sur la route, j'aperçois les ambulanciers qui attendent, tout cela à quelques centaines de pieds de la maison.»

À son arrivée, sa mère est déjà au téléphone, en pleine conversation avec la répartitrice du 9-1-1. «Ma mère lui explique que mon père est cardiaque et qu'il a déjà été opéré pour le cœur. Elle ajoute qu'il est tombé et très faible et demande si l'ambulance est en route. À notre grande stupéfaction, la répartitrice lui répond qu'ils sont pas mal "dans le jus" et qu'elle devra patienter.»

Sylvain Latreille saute à nouveau dans sa voiture et va retrouver les deux ambulanciers qu'il a aperçus quelques centaines de pieds plus loin. «Je leur demande alors s'ils sont occupés parce que mon père a besoin d'une ambulance et je leur explique ce que le 9-1-1 a répondu.» Ils sont estomaqués, surpris et fâchés, selon M. Latreille. «Ils m'ont répondu : "Dans ces cas-là, c'est nous qui avons l'air fou".»

Juste au cas

Immédiatement, les deux ambulanciers démarrent et se précipitent à la maison des Latreille. «Ils vérifient son diabète et son cœur et s'aperçoivent que sa pression est à 90/50, ce qui est très mauvais. Ils lui donnent de l'oxygène et me mentionnent que c'est inacceptable et qu'il doit être hospitalisé», a précisé Sylvain Latreille.

On lui explique plus tard que deux des trois ambulances sont occupées et que la troisième, postée tout près de la maison familiale, doit rester disponible en cas d'urgence. «Selon l'évaluation qu'on a faite de son cas, il aurait pu attendre trois heures. C'est inacceptable. Le 9-1-1 est malade! Notre système est malade! Ma mère n'est pas infirmière. Elle aurait pu se tromper, elle a plus de 65 ans», a soutenu M. Latreille.

Deux jours plus tard, M. Latreille est de retour à la maison. Son diagnostic : une pneumonie, ce qui expliquerait peut-être cette soudaine et brutale chute de pression. «Mais, ça aurait pu être n'importe quoi», a affirmé Sylvain Latreille.

«Je ne blâme pas les deux ambulanciers de service, Simon Potvin et Steve Mayer. Ils ont vraiment agi en professionnels. Mais, si mon père avait été victime d'une crise de cœur, où en serait-on aujourd'hui?» a questionné le fils.

Les répartiteurs ont des protocoles très stricts à respecter

SAINTE-AGATHE – Erreur d'interprétation ou mauvaise communication? Difficile d'en savoir davantage pour le moment même si les Services préhospitaliers Laurentides-Lanaudière (SPLL) ont sûrement écouté avec soin l'enregistrement de cet appel placé par Gisèle Champagne Latreille le 25 janvier.

Dans les faits, le directeur de la SPLL, François Galarneau, n'a pas jugé bon de nous rappeler. Le propriétaire des Ambulances Thibault de Sainte-Agathe-des-Monts, Daniel Thibault, a pris, lui, quelques minutes de ses vacances pour donner quelques précisions.

D'entrée de jeu, M. Thibault explique que les répartiteurs ont des protocoles très stricts à respecter. Les questions sont déjà préétablies et les répartiteurs en poste ne peuvent pas improviser. Ce protocole, il faut le préciser, n'est pas établi par le SPLL. Il s'agit d'un protocole alpha numérique connu sous le nom de Code Clawson. Les appels sont classés de 0 à 8 (0 étant le plus urgent).

Questions sans réponse

Sans vouloir trop s'avancer sur le cas Latreille puisqu'il n'a pas examiné le dossier, on peut quand même s'interroger, selon lui. «Est-ce qu'il y a eu une mauvaise interprétation de la répartitrice, une mauvaise information fournie par la dame ou une simple confusion entre les deux, seul l'enregistrement saura nous le dire», a-t-il dit.

«Sans connaître tous les détails, je pense qu'on a quand même sous-estimé la gravité de l'état de santé de M. Latreille, a déclaré prudemment M. Thibault. Est-ce que le système en place [Code Clawson] répond à toutes les attentes? La question se pose», a-t-il dit.

M. Thibault confirme toutefois que la répartitrice connaissait la distance qui séparait les ambulanciers de l'endroit où l'appel a été placé, soit quelques centaines de pieds. Aurait-il été possible alors de se rendre sur place et d'aller évaluer la situation? «Oui, mais que serait-il arrivé s'il y avait eu une urgence plus grave ailleurs? Encore là, on se retrouve dans une situation délicate», a évoqué M. Thibault.