



Bienvenue

(French)

Bienvenue

Français

A propos de nous

- Nous sommes le service d'ambulances le plus grand au monde à offrir des soins gratuits.
 - Nous sommes au premier plan du service national de santé britannique à Londres et avons deux rôles majeurs : répondre aux appels d'urgence de personnes malades ou blessées et véhiculer les patients pour leurs rendez-vous à l'hôpital.
 - Nous couvrons une surface de 1606 km² avec 7,5 millions de personnes.
 - Entre avril 2007 et mars 2008 nous avons reçu 1,4 millions d'appels d'urgence et avons prêté assistance à plus de 945 000 urgences.
 - Nous recensons plus de 4 100 membres du personnel.
-

Quand appeler le 999

Vous devez toujours appeler le 999 si quelqu'un est gravement malade ou blessé et si leur vie est en danger.

Les exemples d'urgences médicales incluent notamment (sans toutefois s'y limiter) :

- Douleurs à la poitrine
- Difficultés respiratoires
- Perte de connaissance
- Perte grave de sang
- Brûlures graves
- Etouffement
- Crises/commotion cérébrale
- Noyade
- Réactions allergiques graves

Si aucune vie n'est en danger et si vous, ou la personne que vous assistez, n'a pas besoin d'une attention médicale immédiate, veuillez envisager d'autres options avant de composer le 999 :

- Essayez de vous soigner ou de prendre soin du patient chez vous. Si vous ne pouvez pas rester chez vous, demandez à votre famille ou à des amis de vous aider.
- Consultez votre pharmacien.
- Consultez ou appelez votre médecin généraliste.
- Appelez NHS Direct au 0845 4647 ou consultez leur site Web sur www.nhsdirect.nhs.uk

- Allez par vos propres moyens aux urgences les plus proches, aux centres de traitement sans rendez-vous ou de traitement des petites blessures (vous ne bénéficierez pas nécessairement de soins plus rapides lors d'une arrivée en ambulance).
-

Que se passe-t-il lorsque vous appelez le 999 ?

Lorsque vous appelez le 999, un opérateur vous demande de quel service d'urgence vous avez besoin.

Pour une urgence médicale, demandez une ambulance et vous serez transféré à l'un de nos membres.

Vous devrez avoir à disposition les informations suivantes :

- L'adresse où vous vous trouvez y compris le code postal.
- Le numéro de téléphone à partir duquel vous appelez.
- Ce qu'il s'est passé.

Dès que vous savez où vous vous trouvez, nous pouvons vous envoyer de l'aide.

Nous vous demanderons également des informations complémentaires telles que :

- l'âge du patient, le sexe et les antécédents médicaux ;
- si le patient est conscient, s'il respire et s'il souffre de saignements ou de douleurs à l'abdomen ; et
- des détails sur la blessure et comment elle est survenue.

Le fait de répondre à ces questions ne nous retardera pas. Cela nous permettra de donner des conseils sur les premiers soins d'urgence importants à prodiguer tandis que l'ambulance est en chemin.

Par ailleurs, les informations supplémentaires nous permettent de vous fournir l'assistance la plus appropriée à la situation.

Avant que l'ambulance arrive, vous pouvez aider en effectuant ce qui suit :

- Si vous êtes dans une rue, restez avec le patient jusqu'à l'arrivée de l'assistance médicale.
- Rappelez-nous si l'état du patient évolue.
- Rappelez-nous si vous avez changé de lieu.
- Si vous appelez de votre domicile ou du travail, demandez à quelqu'un d'ouvrir la porte et de signaler où vous vous trouvez.
- Enfermez les animaux domestiques.

- Si possible, écrivez les coordonnées du médecin généraliste et remettez les médicaments pris lors de traitements particuliers.
- Informez-nous d'éventuelles allergies du patient.
- Restez calme. Notre personnel est là pour vous aider. Les comportements violents ou menaçants à leur égard ne seront pas tolérés et pourraient retarder l'aide fournie au patient.

Voici plusieurs choses que vous pouvez faire dès maintenant pour nous aider à l'avenir :

- Vérifiez que le numéro de votre logement soit visible depuis la rue.
- Si vous vivez dans un immeuble, veillez à ce que les panneaux soient clairement visibles en vue de guider les services d'urgence et que tous les ascenseurs fonctionnent.

Qui vous soignera ?

Dès que nous disposons de suffisamment d'informations et si nous pensons que vous avez besoin d'une aide médicale immédiate, nous vous enverrons une assistance médicale.

Il est possible que nous répondions de diverses manières.

Vie en danger

On s'attend souvent à recevoir une ambulance avec deux personnes mais vous pouvez être tout aussi bien soigné par un membre de notre personnel qui vient en voiture, à moto ou à vélo.

Lors d'une urgence, le personnel sera constitué de techniciens médicaux d'urgence formés aux traitements de blessures ou de maladies pouvant mettre la vie en danger.

Les techniciens médicaux d'urgence sont également formés à l'exécution de procédures effractives parfois nécessaires dans le cas d'urgences médicales très graves. Ces procédures peuvent être une intubation (quand un tube est inséré dans l'œsophage pour aider le patient à respirer) et une décompression de la poitrine par canule (insertion d'une canule dans la poitrine pour relâcher la concentration de pression d'air).

Dans le cas d'urgences particulièrement graves, une équipe médicale de la « London Air Ambulance » (ambulance aérienne de Londres) peut être envoyée. L'équipe médicale à bord de l'hélicoptère inclut un médecin et un technicien médical d'urgence compétents dans le traitement de patients souffrant de graves lésions traumatiques.

Si vous vivez en dehors de Londres, la première personne sur les lieux pourra être un répondant communautaire, c'est-à-dire un membre du public formé de manière à fournir les premiers soins d'urgence aux personnes de leur communauté locale avant l'arrivée de l'ambulance.

Aide médicale immédiate

Les prestataires de soins d'urgence sont des techniciens médicaux d'urgence dotés de compétences médicales supérieures qui ont tendance à soigner les patients aux maladies moins urgentes mais plus complexes. Ils viendront en voiture et travaillent généralement seuls. Ils peuvent également répondre aux urgences lors desquelles la vie est en danger.

Conseils par téléphone

Si l'urgence ne pose pas danger à la vie mais nécessite un traitement immédiat, l'un de nos conseillers cliniques peut vous appeler. Ils sont formés médicalement et pourront vous poser des questions supplémentaires à propos de votre état, ou de celui de la personne au sujet de laquelle vous appelez. Ils pourront vous fournir des conseils médicaux. Cependant, si après ces questions ils décident qu'un traitement est nécessaire, ils organiseront l'envoi d'une assistance dès que possible.

Situations moins graves

Si la maladie ou la blessure n'est pas très grave mais si vous avez besoin d'aller à l'hôpital nous vous enverrons une de nos équipes de soutien d'urgence. Elle parviendra aux patients en ambulance mais gère uniquement ceux n'ayant pas besoin des compétences médicales d'un technicien médical d'urgence, ni d'une ambulance avec gyrophare.

Soins cardiaques d'urgence

Il existe deux états cardiaques nécessitant une attention médicale immédiate : une crise cardiaque et un arrêt cardiaque. Toute personne souffrant de l'une d'elle et qui ne reçoit pas d'aide médicale rapidement risque de mourir.

Une crise cardiaque et un arrêt cardiaque sont deux états différents.

Une crise cardiaque se produit lorsqu'une artère est obstruée ce qui restreint le flux de sang vers le cœur. Le symptôme le plus commun d'une crise cardiaque est une douleur à la poitrine. Il en existe cependant d'autres. Sans traitement elle peut engendrer un arrêt cardiaque (le cœur cesse de battre).

Pour toute personne souffrant l'une de ces conditions vous devez composer le 999 pour appeler une ambulance immédiatement.

Traitement d'une crise cardiaque

Si notre personnel diagnostique une crise cardiaque commune chez un patient, il emmènera le patient à l'un des huit centres cardiaques de Londres où celui-ci recevra un traitement médical spécialisé. Notre personnel peut contourner l'hôpital local du patient.

Les symptômes les plus communs d'une crise cardiaque sont :

- Douleur au milieu de la poitrine qui peut se répandre aux bras, au cou ou à la mâchoire.
- Avoir des nausées ou des sueurs en plus de la douleur à la poitrine.
- Être essoufflé en plus de douleurs à la poitrine.

Les symptômes peuvent varier et il est possible que les personnes ressentent ce qui suit :

- Une douleur sourde ou une sensation de « lourdeur » dans la poitrine.
- Un léger inconfort dans la poitrine et un état général malade.
- La douleur dans la poitrine se répand à l'estomac ou au dos.
- Une douleur dans la poitrine semblable à une indigestion.
- Avoir la tête qui tourne en plus de douleurs dans la poitrine.

La douleur peut tout aussi bien durer quelques minutes que plusieurs heures. Le fait de bouger, de changer de posture ou de se reposer n'arrêtera pas ou n'appaisera pas la douleur. Celle-ci peut être constante ou bien peut disparaître et revenir. Elle peut donner une sensation de compression ou d'écrasement.

Si vous pensez que vous avez ou que quelqu'un autour de vous souffre d'une crise cardiaque, appelez immédiatement le 999 pour une ambulance.

Que fera l'équipage de l'ambulance

Si nous croyons que vous avez une crise cardiaque, nous tenterons de vous rejoindre dès que possible.

A son arrivée, notre personnel évaluera votre état et pourra vous donner des médicaments pour soulager la douleur.

Vous pourrez avoir de l'aspirine pour rendre la circulation sanguine plus fluide dans votre artère obstruée. Il pourra vaporiser du trinitrate de glycérol pour détendre votre muscle cardiaque.

Notre personnel est formé au diagnostic d'une crise cardiaque à l'aide d'un électrocardiogramme à 12 dérivations que contient l'ambulance.

Grâce à cet équipement, lequel enregistre l'activité de votre cœur, notre personnel pourra évaluer si vous souffrez d'une crise cardiaque commune souvent appelée infarctus du myocarde avec élévation du segment ST.

Si nous diagnostiquons une crise cardiaque, nous vous emmènerons directement à un hôpital spécialisé.

Votre traitement à l'hôpital

Une équipe experte du centre cardiaque effectuera plusieurs tests afin d'évaluer si vous souffrez d'une crise cardiaque ou non. Si vous souffrez réellement d'une crise cardiaque, vous serez opéré en urgence et subirez une angioplastie primaire.

L'angioplastie est une procédure au cours de laquelle un cathéter est inséré dans l'artère et où un petit ballon est gonflé pour ouvrir l'obstruction. Un petit tube appelé tuteur est inséré pour garder l'artère ouverte. L'angioplastie est reconnue comme étant le meilleur traitement possible à une crise cardiaque et permet avec succès de restaurer le flux sanguin vers le cœur dans 95% des cas.

Arrêts cardiaques

Lorsqu'une personne s'évanouit et arrête de respirer cela signifie que son cœur s'est arrêté de battre et de pomper du sang dans le corps. Ceci s'appelle un arrêt cardiaque.

Une personne en arrêt cardiaque est cliniquement morte et a besoin d'une aide urgente.

Si quelqu'un a un arrêt cardiaque appelez le 999 immédiatement.

Voici cinq étapes qui pourront sauver la vie d'une personne. Elles sont appelées la chaîne de survie :

1. Reconnaissance précoce

- Il est important de pouvoir déceler les symptômes d'un arrêt cardiaque.

2. Accès précoce

- Si vous décelez les symptômes d'un arrêt cardiaque chez quelqu'un, composez immédiatement le 999 pour appeler une ambulance, même avant que vous ne portiez vous-même assistance à la personne.
- Si d'autres personnes sont présentes, demandez-leurs d'appeler l'ambulance tandis que vous prenez soin du patient.

3. Soutien vital initial de base

- Effectuer des compressions de bonne qualité sur la poitrine d'une personne souffrant d'un arrêt cardiaque en attendant l'arrivée de l'ambulance permet de pomper le sang dans le corps.
- Faire du bouche à bouche conserve l'oxygène dans le sang.
- Ce processus est appelé la réanimation cardio-respiratoire (RCP) et fournira à la personne ayant un arrêt cardiaque la meilleure chance possible de survie.
- Vous pouvez apprendre ces compétences et notre personnel vous indiquera les étapes à suivre au téléphone en attendant l'arrivée de l'ambulance.

4. Défibrillation précoce

- Un défibrillateur est une machine qui sert à envoyer des chocs au cœur d'une personne et de le relancer lors d'un arrêt cardiaque. Il doit être utilisé le plus tôt possible en cas d'arrêt cardiaque.
- Tout le personnel d'une ambulance a un défibrillateur à sa disposition et il y en a plus de 450 dans les lieux publics de Londres qu'un personnel formé peut utiliser en attendant l'arrivée d'une ambulance.

5. Soutien vital spécialisé précoce

- Lorsqu'un personnel d'ambulance arrive aux côtés d'un patient souffrant d'un arrêt cardiaque, il continuera de resusciter le patient avec un équipement et des compétences spécialisés avant de l'emmener à l'hôpital.
- Il est important d'appeler immédiatement une ambulance lorsqu'une personne est en arrêt cardiaque pour qu'elle bénéficie de soins spécialisés.