

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nous sommes l'unique organisation publique de services paramédicaux d'urgence au Québec.

NOTRE MISSION

Assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de notre clientèle.

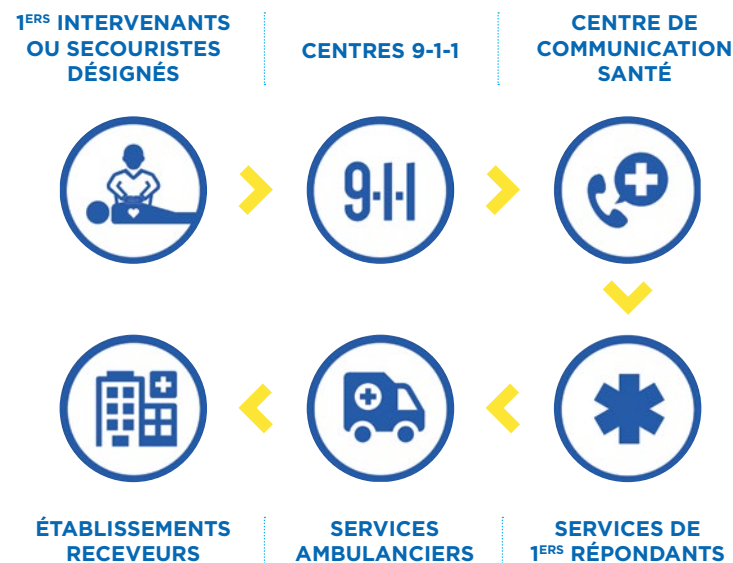
Nos services comprennent l'exploitation d'un centre de communication santé, l'administration de soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport interétablissements.

Nous planifions, organisons, coordonnons et évaluons les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur les îles de Montréal et de Laval, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants.

NOTRE VISION

Devenir un partenaire stratégique du continuum de soins en mettant au cœur de nos priorités les soins et la sécurité de la population de Montréal et de Laval.

CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE



Plus de
1 500
employés dévoués

Plus de
200
véhicules ambulanciers

Plus de
390 000
appels traités par année

Plus de
225 000
transports vers un établissement de santé par année

Une population desservie de
2,5 millions
de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval

La couverture d'un territoire d'une superficie de
744 km²

NOS VALEURS

Nos valeurs s'inspirent à la fois de la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise* et des valeurs promues dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux. Nos employés accomplissent leurs fonctions avec respect, loyauté, compétence, intégrité, bienveillance et diligence.

➤ RESPECT

Nous manifestons de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui nous interagissons en faisant preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion. Nous faisons également preuve d'impartialité, d'équité et évitons toute forme de discrimination.

➤ LOYAUTÉ

Nous représentons Urgences-santé auprès de la population et des divers intervenants avec qui nous interagissons. Nous agissons de bonne foi en ayant à cœur l'image et la mission d'Urgences-santé.

➤ COMPÉTENCE

Nous réalisons nos tâches avec professionnalisme en mettant à contribution nos connaissances et habiletés ainsi que notre expérience dans la réalisation de la mission d'Urgences-santé. Nous sommes responsables de nos décisions et de nos actes ainsi que de l'utilisation judicieuse de l'information et des ressources mises à notre disposition.

➤ INTÉGRITÉ

Nous nous conduisons d'une manière juste et honnête. Nous évitons, en tout temps, de nous placer dans des situations où notre intégrité ou celle d'Urgences-santé pourrait être mise en doute.

➤ BIENVEILLANCE

Nous remplissons nos fonctions en faisant preuve de compassion et de compréhension envers toute personne avec qui nous interagissons.

➤ DILIGENCE

Nous fournissons un travail rigoureux et de qualité avec promptitude et efficacité.

LES SERVICES QUE NOUS OFFRONS À LA POPULATION

ORGANISATION DES SERVICES PARAMÉDICAUX D'URGENCE

Le mandat d'Urgences-santé est décrit dans la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (RLRQ, c. S-6.2). Étant régis par cette loi, nous exerçons, sur notre territoire, les fonctions dévolues à une agence de la santé en ce qui concerne l'organisation des services préhospitaliers. Ces services comprennent la formation de premiers intervenants et de secouristes désignés, l'arrimage avec les services des centres d'urgence 9-1-1, l'exploitation d'un centre de communication santé, la coordination des services de premiers répondants, la prestation de soins paramédicaux d'urgence et le transport ambulancier.

FORMATION DES PREMIERS INTERVENANTS ET DES SECOURISTES DÉSIGNÉS

Lorsque des incidents de haute priorité surviennent, plus nous intervenons rapidement, plus nous sauvons des vies. Pour cette raison, nous formons les citoyens, les premiers intervenants et les secouristes à la pratique de la réanimation cardiorespiratoire, à l'utilisation d'un défibrillateur externe automatisé et au contrôle des saignements.

EXPLOITATION D'UN CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ

Les appels transférés par les services 9-1-1 au centre de communication santé d'Urgences-santé sont traités dans les deux langues officielles par nos répartiteurs médicaux d'urgence. Ceux-ci évaluent et trient les appels selon une méthode



rigoureuse de classification des cas urgents, soit le système médicalisé de priorisation des appels urgents. Les répartiteurs médicaux d'urgence assurent le déploiement des véhicules d'urgence de façon à couvrir le mieux possible le territoire et ainsi minimiser le temps de réponse des équipes ambulancières. Ils affectent la ressource appropriée vers le lieu de l'intervention et, par la suite, la dirigent vers l'établissement qui répond le mieux à l'état de santé du patient.

Notre centre de communication santé est accrédité « centre d'excellence » en matière de traitement des appels médicaux d'urgence, ayant démontré une conformité aux plus hautes normes, telles qu'établies par les 20 Points d'Accréditation de l'International Academies of Emergency Dispatch.

Notre centre de communication santé est également responsable de l'affectation des premiers répondants sur l'île de Montréal, soit du Service de sécurité incendie de Montréal, de la Ville de Côte-Saint-Luc et de YUL Aéroport international de Montréal.

ORGANISATION DES SERVICES PARAMÉDICAUX D'URGENCE

Nos paramédics sont formés pour prodiguer des soins en fonction de protocoles d'intervention clinique fondés sur des données probantes, visant à réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de notre clientèle. Les soins paramédicaux incluent un programme d'administration de médicaments permettant, notamment, de soulager les difficultés respiratoires, les douleurs thoraciques, l'hypoglycémie, les réactions allergiques sévères ainsi que de renverser les effets des intoxications aux opioïdes. Nous disposons également d'outils qui permettent la gestion avancée des voies respiratoires prévenant la détérioration du patient. Aussi, afin d'orienter notre clientèle vers les ressources spécialisées dans le traitement des maladies chronodépendantes, nos protocoles permettent le dépistage, au moyen de certains examens, des infarctus aigus du myocarde, des accidents vasculaires cérébraux et des traumatismes majeurs.

Les actes professionnels posés par notre personnel intervenant dans les soins paramédicaux d'urgence sont soumis aux programmes d'amélioration continue de la qualité selon le plan clinique établi par la Direction médicale nationale du ministère de la Santé et des Services sociaux. De plus, nous prenons l'initiative de contribuer au développement d'une culture de sécurité envers nos citoyens en analysant les incidents rapportés afin de prévenir les risques pour le patient.

Nous déployons également un ensemble de services spécialisés dans le but de prodiguer les soins aux patients et d'offrir une meilleure réponse à la population, notamment une équipe de paramédics en soins avancés, un groupe d'intervention médicale tactique, une unité de soutien opérationnel, une unité de réponse à la communauté ainsi que des équipes de paramédics affectées à la station de métro Berri-UQAM (plus une station limitrophe) et à YUL Aéroport international de Montréal.

➤ Notre équipe de paramédics en soins avancés possède des connaissances approfondies en matière de soins d'urgence. Leur champ de pratique permet, entre autres, l'exécution de gestes critiques afin de traiter les troubles du rythme cardiaque et la gestion des voies respiratoires.

➤ Notre groupe d'intervention médicale tactique est constitué de paramédics formés, équipés et entraînés pour intervenir lors de divers incidents à haut risque, notamment en collaboration avec les services policiers, afin de prendre en charge toute personne nécessitant des soins paramédicaux d'urgence.

➤ Notre unité de soutien opérationnelle assiste les paramédics lors d'interventions où l'évacuation des patients est particulièrement complexe et possède plusieurs équipements spécialisés permettant d'optimiser le déplacement sécuritaire des patients.

➤ Notre unité de réponse à la communauté est une équipe de paramédics qui est déployée afin d'intervenir auprès des citoyens lors de situations qui présentent des risques pour la santé et la sécurité, dont les épidémies, les canicules et les inondations.

➤ Notre équipe de paramédics affectée au métro travaille de concert avec l'équipe de sécurité de la Société de transport de Montréal (STM) pour venir en aide aux usagers du métro qui nécessitent des soins à la station Berri-UQAM (plus une station limitrophe), la plus achalandée du réseau.

➤ Notre équipe de paramédics affectée à YUL Aéroport international de Montréal se déplace principalement à vélo et a pour mission de prodiguer des soins aux voyageurs qui transitent par l'aéroport.



SERVICE AMBULANCIER

Nous assurons le transport par ambulance, depuis un lieu public ou privé, vers l'établissement le plus approprié à la condition du patient. Nous effectuons également le transport de patients entre les différents établissements (entre autres par avion) du réseau de la santé afin d'assurer la continuité des soins et des services offerts aux patients par ces établissements.

Les caractéristiques de nos véhicules répondent aux standards provinciaux établis et sont munis d'équipements médicaux spécialisés ainsi que d'équipements de communication telles la radiocommunication, la télécommunication et la répartition assistée par ordinateur.

NOS ENGAGEMENTS DE SERVICES

Nous nous engageons à offrir des services et des soins paramédicaux d'urgence de qualité aux populations des îles de Montréal et de Laval. À cet effet, nous nous sommes dotés de cibles mesurables pour tous nos engagements de services. La présente *Déclaration de services aux citoyens* concerne les aspects suivants :

L'ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES

PROGRAMME D'ACCÈS AUX SOINS D'URGENCE ET AUX PREMIERS SECOURS

- Nous nous engageons à promouvoir l'accès rapide aux défibrillateurs externes automatisés et aux premiers secours à la population via le programme de formation en secourisme Héros urbain.

PRISE D'APPELS URGENTS

- Nous nous engageons à répondre, via notre centre de communication santé, à vos appels téléphoniques d'urgence faits au 9-1-1 :
 - tous les jours, 24 heures par jour
 - en français ou en anglais
 - en moins de 10 secondes dans au moins 90 % des cas

SERVICES ADMINISTRATIFS

- Nous nous engageons à répondre à vos demandes liées aux renseignements généraux et à la facturation dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Nous nous engageons à traiter vos plaintes dans les 45 jours suivant la date de réception de votre demande et à vous expliquer nos décisions.
- Nous nous engageons à traiter vos demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels dans les 20 jours suivant la date de réception de votre demande (une prolongation de 10 jours supplémentaires peut être applicable en fonction du type des demandes).
- Nous nous engageons à rendre accessibles nos installations à l'ensemble des personnes ayant des handicaps physiques.

LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS

- Nous nous engageons à maintenir l'accréditation de notre centre de communication santé en tant que « centre d'excellence » en matière de traitement des appels médicaux d'urgence.
- Nous nous engageons à offrir des soins paramédicaux de qualité, conformément aux protocoles cliniques en vigueur.

LE SAVOIR-ÊTRE DE NOTRE PERSONNEL

- Nous nous engageons à communiquer avec vous de façon courtoise et à traiter vos demandes avec respect, impartialité, intégrité, diligence et compétence.

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN SITUATION D'URGENCE

Lorsque vous êtes témoin d'un incident, votre rôle est de porter secours à toute personne dont la vie est en péril.

VOTRE PREMIER DEVOIR EST DE COMPOSER LE 9-1-1, NOTAMMENT POUR LES SITUATIONS SUIVANTES :

- PERSONNE INCONSCIENTE
- DOULEURS À LA POITRINE
- DIFFICULTÉS À RESPIRER
- CONVULSIONS
- ÉTOUFFEMENT
- ALLERGIES GRAVES
- SAIGNEMENTS GRAVES
- BRÛLURES
- PRODUITS CHIMIQUES
- NOYADE
- ÉLECTRISATION
- ACCOUCHEMENT
- SYMPTÔMES D'ACCIDENT CARDIO-VASCULAIRE :
 - mal de tête soudain
 - paralysie soudaine
 - trouble de la parole
 - affaiblissement du visage

AU MOMENT DE COMPOSER LE 9-1-1 :

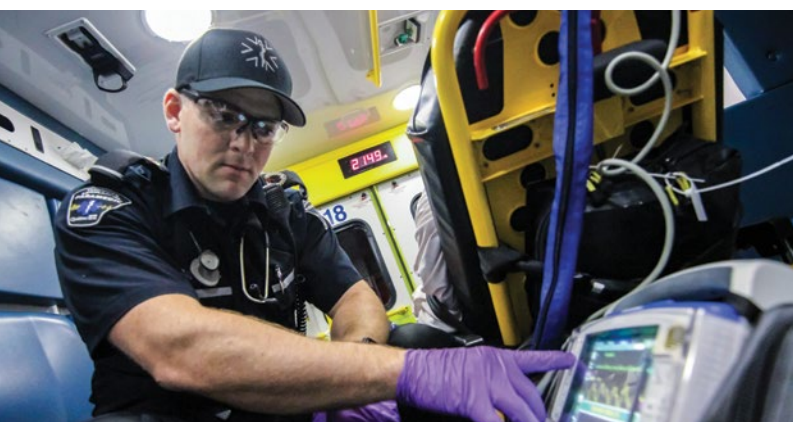
- Restez calme, et si la scène est sécuritaire, approchez-vous le plus possible de la personne en détresse.
- Répondez clairement aux questions du répartiteur médical d'urgence afin qu'il puisse établir rapidement la priorité de votre appel.
- Restez au téléphone jusqu'à la fin des directives et des questions ; ne raccrochez que lorsqu'il vous indique de le faire.
- Suivez les directives de premiers soins jusqu'à l'arrivée des paramédics.
- Suivez les directives des paramédics sur place pour faciliter la prise en charge du patient.

Si la vie n'est pas en danger ou si vous avez des inquiétudes, composez plutôt le 8-1-1. Réservez le 9-1-1 pour les appels où une vie est en danger.



COMMUNIQUER AVEC NOUS

Nous sommes conscients que l'un de vos proches ou même vous pouvez avoir vécu un évènement difficile ayant nécessité une intervention d'urgence. Cependant, lorsque vous communiquez avec les membres de notre personnel, nous exigeons que vous fassiez preuve de civilité.



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Nous vous offrons un choix diversifié de moyens de communication pour que vous puissiez nous joindre facilement :

➤ Via les médias sociaux :



➤ Par courriel :

info@urgences-sante.qc.ca

➤ Par téléphone :

514 723-5600

FACTURATION

La tarification des transports ambulanciers est établie par le gouvernement du Québec. Il n'y a aucune somme à déboursier au moment d'un transport par ambulance. Nous expédions une facture par la poste, ultérieurement. Vous pouvez acquitter votre facture personnellement ou par l'intermédiaire de votre assurance privée.

Dans ce dernier cas, nous vous recommandons de communiquer avec votre assureur pour vérifier l'étendue de votre couverture. Quant à votre facture, nous ne pouvons pas la transmettre directement à votre assureur, car seul l'assuré peut faire une réclamation.

RÉSIDENTS CANADIENS

Tarif de base : 125 \$ par transport

+ 1,75 \$ du kilomètre parcouru

+ 35 \$ par personne additionnelle*

NON-RÉSIDENTS CANADIENS

Tarif de base : 125 \$ par transport

Surcharge pour non-résidents : 275 \$

+ 1,75 \$ du kilomètre parcouru

*Excluant les accompagnateurs médicaux, familiaux ou sociaux.

Nous vous offrons plusieurs modes de paiement pour que vous puissiez acquitter le coût de votre transport ambulancier facilement :

- En ligne :
www.urgences-sante.qc.ca/facturation
- Dans toutes les institutions financières canadiennes, aux guichets automatiques et par carte de crédit.
- Par la poste :
Urgences-santé
6700, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1P 0A4
- Pour connaître les programmes de gratuité existants, consultez notre [site](#).

Notre service de facturation vous permet d'obtenir des réponses détaillées concernant le paiement d'une facture. Vous pouvez joindre notre service de facturation par les moyens de communication suivants :

- Par courriel :
compte-client@urgences-sante.qc.ca
- Par téléphone :
514 723-5600

SUIVI DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le suivi des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* est effectué chaque année dans notre Rapport annuel de gestion.

FÉLICITATIONS ET PLAINTES

Notre commissaire régional aux plaintes et à la qualité de services est responsable de recevoir vos félicitations et plaintes. Lorsque vous nous faites parvenir une plainte, un accusé de réception est expédié dans les cinq jours ouvrables et votre plainte est traitée à l'intérieur du délai légal de 45 jours. Vous pouvez transmettre vos félicitations et plaintes au secrétariat du commissaire régional aux plaintes et à la qualité de services par les moyens de communication suivants :

- En ligne (félicitations) :
www.urgences-sante.qc.ca/felicitations
- En ligne (plaintes) :
www.urgences-sante.qc.ca/plaintes
- Par courriel :
commissaire@urgences-sante.qc.ca
- Par téléphone :
514 723-5600

ACCÈS À L'INFORMATION

Notre service d'accès à l'information vous permet d'obtenir les renseignements personnels et les documents vous concernant qui sont détenus par Urgences-santé. Votre demande sera traitée conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1). Lorsque vous nous faites parvenir une demande d'accès à l'information, un accusé de réception est expédié dans les cinq jours ouvrables et votre demande est traitée à l'intérieur du délai légal de 20 jours (une prolongation de 10 jours supplémentaires peut être applicable).

Vous pouvez effectuer une demande d'accès à l'information par les moyens de communication suivants :

- En ligne :
www.urgences-sante.qc.ca/acces
- Par courriel :
demandeaccesinformation@urgences-sante.qc.ca
- Par téléphone :
514 723-5600

ANNEXE 1. ENGAGEMENTS, INDICATEURS ET CIBLES MESURABLES

LE SAVOIR-ÊTRE DE NOTRE PERSONNEL

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE MESURABLE
Nous nous engageons à communiquer avec vous de façon courtoise et à traiter vos demandes avec respect, impartialité, intégrité, diligence et compétence.	Taux de satisfaction de la clientèle concernant le savoir-être du personnel pour chaque aspect mentionné	> 97 %, mesuré aux deux ans

L'ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE MESURABLE
Programme d'accès aux soins d'urgence et aux premiers secours		
Nous nous engageons à promouvoir l'accès rapide aux défibrillateurs externes automatisés et aux premiers secours à la population via le programme de formation en secourisme Héros urbain.	Nombre de citoyens ayant suivi le programme Héros urbain	500 personnes par année
Prise d'appels urgents		
Nous nous engageons à répondre, via notre centre de communication santé, à vos appels téléphoniques d'urgence, au 9-1-1 en français ou en anglais, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.	Pourcentage d'appels téléphoniques d'urgence répondus en moins de 10 secondes	90 % des cas répondus en moins de 10 secondes

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE MESURABLE
Services administratifs		
Nous nous engageons à répondre à vos demandes liées aux renseignements généraux et à la facturation dans un délai de cinq jours ouvrables.	Délai de réponse aux demandes liées aux renseignements généraux et à la facturation	≤ cinq jours ouvrables
Nous nous engageons à traiter vos plaintes dans les 45 jours suivant la date de réception de votre demande et à vous expliquer nos décisions.	Délai de traitement des plaintes	< 45 jours par plainte
Nous nous engageons à traiter vos demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels dans les 20 jours suivant la date de réception de votre demande (une prolongation de 10 jours supplémentaires peut être applicable en fonction du type de demandes).	Délai de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels	< 30 jours par demande d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
Nous nous engageons à rendre accessibles nos installations à l'ensemble des personnes ayant des handicaps physiques.	Taux de réalisation des moyens proposés sous l'axe accessibilité et des lieux publics du plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées	100 % des moyens proposés vont être mis en place à la fin du déploiement du plan d'action

LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE MESURABLE
Nous nous engageons à maintenir l'accréditation de notre centre de communication santé en tant que « centre d'excellence » en matière de traitement des appels médicaux d'urgence.	Taux de conformité aux normes établies dans les 20 Points d'Accréditation de l'International Academies of Emergency Dispatch	100 % par année (20 points sur 20)
Nous nous engageons à offrir des soins préhospitaliers d'urgence de qualité, conformément aux protocoles cliniques en vigueur.	Taux de conformité global aux protocoles cliniques en vigueur	> 90 % par an