

La Centrale d'appels sanitaires urgents (CASU) 144 Bienne obtient la certification par l'Interassociation de sauvetage (IAS) (IVR)

Depuis 2012, la population de la région bilingue Bienne-Seeland-Jura bernois bénéficie d'une centrale d'appels sanitaires urgents attitrée: la «CASU 144 Bienne». A l'affût de tout appel de détresse 24 heures sur 24 tous les jours de l'année, cette institution permet de répondre chaque année à plus de 30 000 appels. Elle vient ainsi en aide à la population qui trouve, chez ses régulatrices et régulateurs, des répondants toujours à l'écoute et prêts à recevoir leurs craintes, cris de détresse et demandes d'assistance avec tout le professionnalisme requis. Certifiée avec le label du bilinguisme en 2021, la Centrale d'appels sanitaires urgents (CASU) 144 Bienne vient désormais d'obtenir confirmation de la qualité du travail quotidiennement accompli en se voyant octroyée, fin 2022, sa première certification par l'Interassociation de sauvetage (IAS).



D. g. à d.: Erich Steinegger, chef CASU 144 Biel/Bienne; Thomas Brunner, responsable IAS service de sauvetage + CASU 144; Laurane Renaud, cheffe adjointe CASU 144 Biel/Bienne; Christel Crevoiserat, cheffe QM Ambulance Région Bienne SA

En situation de détresse ou de danger imminent lié à un incident de santé ou accident, tout un chacun connaît le numéro à composer: le fameux «144». Depuis 2012, dans la région bilingue de Bienne-Seeland-Jura bernois, ces appels sont reçus et traités directement par une centrale d'appels sanitaires urgents attitrée, la «CASU 144 Bienne». Celle-ci réceptionne les appels, les évalue et déclenche les actions requises en un rien de temps – soit quelque 33 400 appels pour la seule année 2022, ce qui signifie une augmentation de plus de 7% par rapport à l'année précédente.

Assistance immédiate de premiers secours

Non seulement le régulateur organise l'envoi d'une ambulance ou un éventuel renfort, il apporte aussi une assistance à la personne qui appelle en l'orientant sur les gestes de premiers secours à réaliser en attendant l'ambulance en cas de réanimation, accouchement, hémorragie etc. En l'occurrence, la qualité de la mise en œuvre et le gain de temps dépendent essentiellement d'une bonne communication et, partant, d'une excellente compréhension entre la personne qui appelle et celle qui répond.

L'équipe de la centrale des Ambulances Région Bienne SA (ARB), à qui ces tâches avait été confiées dès la mise en place de la CASU 144 Bienne il y a onze ans, assure cette communication dans les deux langues 24 heures sur 24, et ce, autant avec les appelants que les ambulanciers et autres services partenaires tels que EMS ou hôpitaux de la région.

Un travail de qualité récompensé

Après avoir obtenu avec succès le Label du bilinguisme en 2021 aux côtés de sa société mère Ambulance Région Bienne SA, la CASU 144 Bienne vient d'obtenir, fin 2022, la première reconnaissance de ses processus de qualité par l'Interassociation de sauvetage (IAS), organe faitier suisse des organisations de sauvetage. Cette certification atteste de la qualité élevée du travail fourni, aussi bien dans toutes les étapes d'un secours que, par exemple, par rapport à la formation des intervenant-e-s, et ce, en deux langues.

Avec la certification par l'IAS, toute l'équipe de la CASU, composée de 13 collaboratrices et collaborateurs, entend apporter une contribution au développement continu de la Centrale d'engagement cantonale de Bienne, à laquelle elle est intégrée depuis 2018. En effet, le travail continu sur la qualité est indispensable pour le maintien d'une excellente prise en charge de la population de la région et même au-delà. Une re-certification sera effectuée tous les quatre ans afin de pouvoir conserver cette certification attestant d'une assurance qualité satisfaisant aux normes de l'IAS.