



Rapport qualité 2019

Informations : Le rapport annuel sur la qualité est un document public présentant les statistiques du CSU-CAVD et leur utilisation à des fins d'amélioration de la qualité.

Introduction

Le CSU-CAVD est le résultat de la fusion du service d'ambulances du Chablais vaudois et du service d'ambulances de l'Hôpital du Pays-d'Enhaut au 1^{er} janvier 2019.

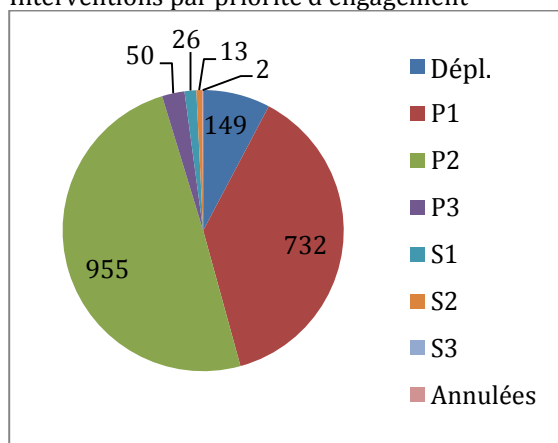
La responsabilité du management de la qualité a été reprise par le rédacteur du présent rapport en date du 1^{er} juillet 2019 en raison du départ de Monsieur Renaud Jaquet.

Conscient du manque de connaissance en matière de management de la qualité au sein d'un très grand nombre de services d'ambulances, l'ARESA a annoncé, fin 2018, son intention de mettre en commun les indicateurs qualité de l'ensemble des services vaudois puis de mandater une entreprise spécialisée dans la mise en place de structures qualité de type ISO afin de soutenir les services qui en exprimeraient le besoin.

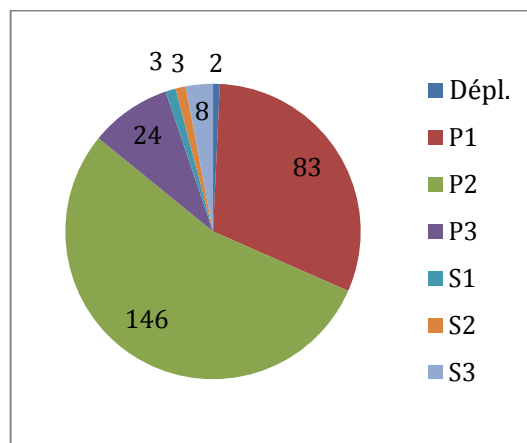
La direction de la nouvelle entité a très rapidement pris l'option de profiter de la fusion et de l'engagement de l'entreprise FMP Solution, par l'ARESA, pour revoir son concept de management de la qualité et promouvoir une philosophie de service basée sur l'amélioration continue. Ce processus a malheureusement pris du retard et il se poursuit encore en 2020.

Analyse des statistiques d'interventions 2019

Interventions par priorité d'engagement



Base d'Aigle (1927 interventions)

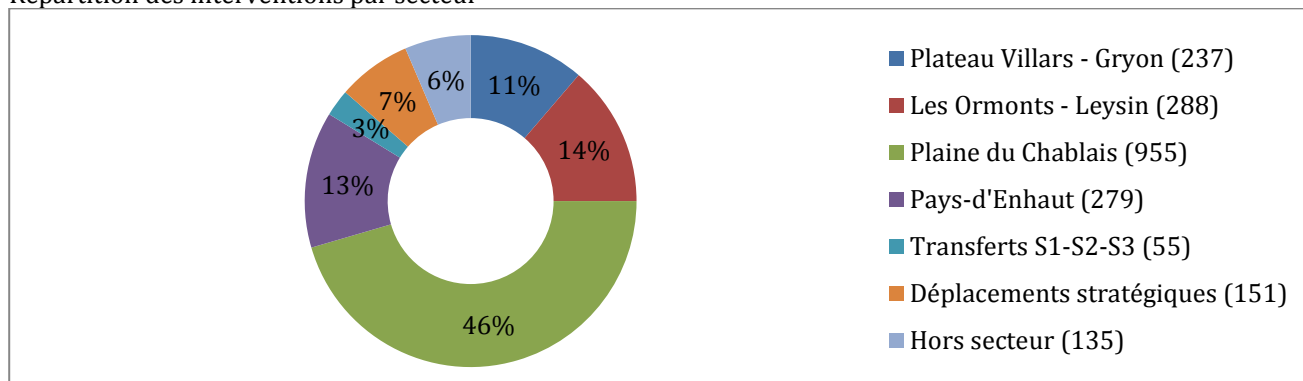


Base de Château-d'Œx (269 interventions)

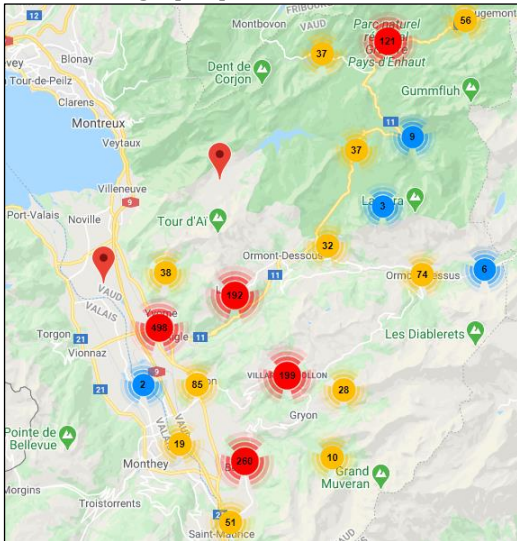
Le CSU-CAVD constate une légère augmentation du nombre d'intervention par rapport à 2018 (+6,7% à Aigle et +13% à Château-d'Œx). Toutefois, cette augmentation est principalement liée à l'augmentation du nombre de déplacements stratégiques sur le site d'Aigle (149 en 2019 versus 59 en 2018).

Avec 1,5 ambulances (2 la journée et 1 la nuit) la base d'Aigle a effectué 1927 interventions en 2019 alors que celle de Château-d'Œx (1 ambulance 24/24) en a effectué 269.

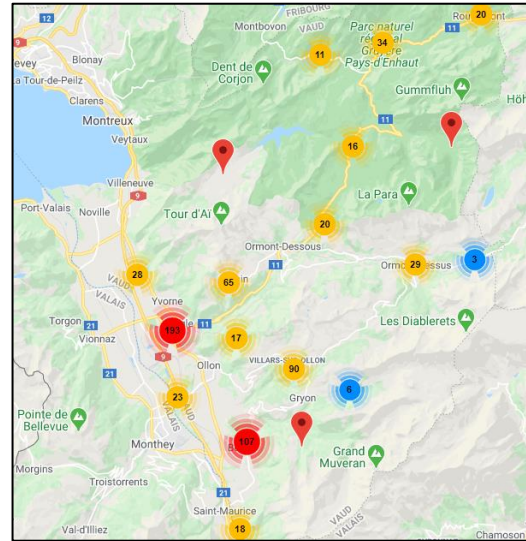
Répartition des interventions par secteur



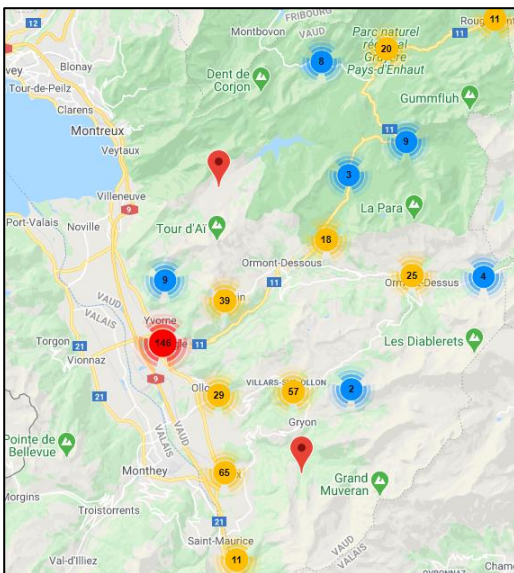
Vision cartographique



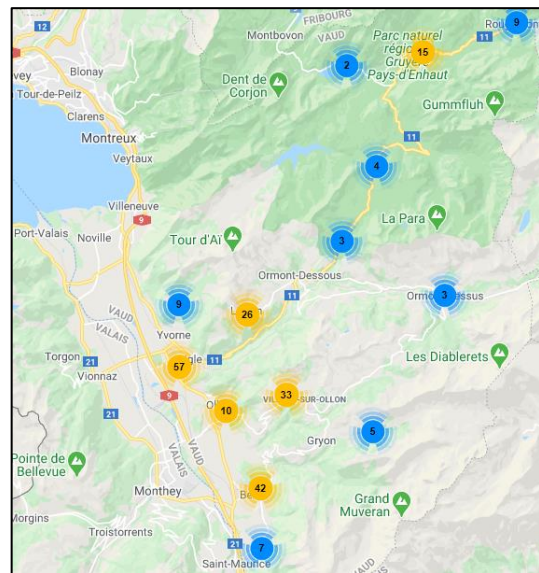
P1 - P2 - P3



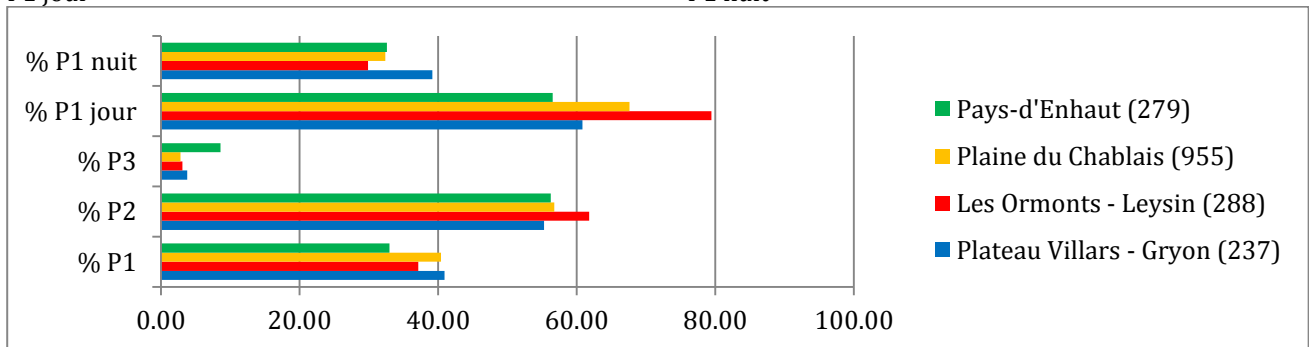
P1



P1 jour



P1 nuit



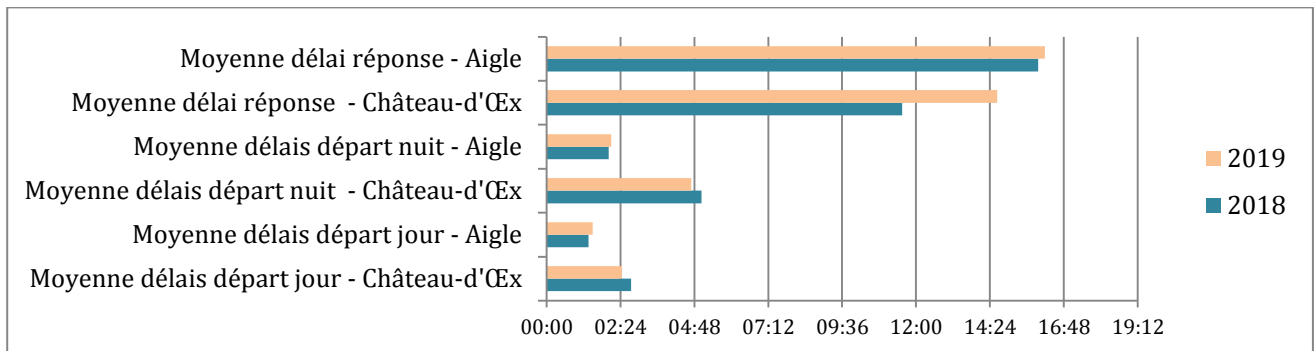
La répartition des interventions, aussi bien géographiquement qu'en fonction des priorités d'engagement ne fait pas ressortir d'éléments véritablement significatifs, si ce n'est une utilisation plus accrue de l'équipage de Château-d'Ex pour des P3 et une proportion de P1 de nuit moins importante sur le secteur des Ormonts - Leysin.

Hormis le secteur de la Plaine du Chablais, nous constatons une répartition pratiquement équivalente du nombre d'interventions entre les régions du Pays-d'Enhaut, des Ormonts-Leysin et du Plateau de Villars-Gryon. Nous constatons, malheureusement, que la région des Ormonts-Leysin est aujourd'hui celle qui est la moins bien desservie de la région, car elle ne possède ni une ambulance pouvant intervenir en moins de 15 minutes sur son territoire, ni un pool de premiers répondants sur site permettant de réduire le délai de réponse. Le secteur des Diablerets possède bien un système de REMU extrêmement présent mais sans garantie d'une présence 24/24 et 365/an.

Projets qualité en cours

Suivi des indicateurs - Délais de départ et de réponse

Les ambulances du Chablais (CSU-CVD) effectue, depuis de nombreuses années, un suivi des délais de départ (alarme du 144 -> départ ambulance) et de réponse (appel au 144 -> arrivée sur site).



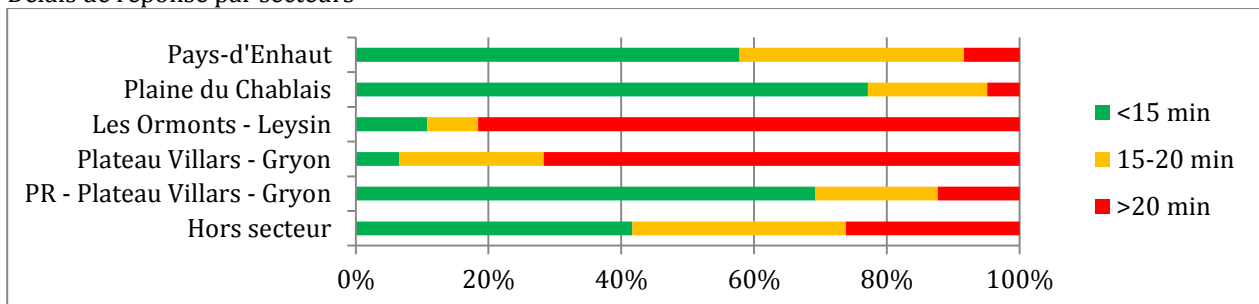
La différence entre les délais de départs des sites d'Aigle et de Château-d'Œx est principalement liée à la distance séparant le garage des ambulances du lieu de vie des ambulanciers, principalement la nuit. Il est tout de même encourageant de constater que les délais de départ se sont améliorés à Château-d'Œx de jour (2:27 min. en 2019 vs 2:45 min. en 2018) comme de nuit (4:42 min. en 2019 vs 5:02 min. en 2018).

A Aigle, il n'y a pratiquement aucun changement entre 2018 et 2019. Dès lors, et compte tenu des données en notre possession, nous pouvons légitimement estimer qu'un délai de départ de moins d'une minute trente de jour ainsi qu'un délai de départ situé en dessous de deux minutes dix de nuit correspond à la valeur idéale.

Dans les conditions actuelles, vouloir descendre en dessous de ces valeurs demanderait un effort supérieur aux gains potentiels en faveur du patient et nous ferait ainsi passer en sur-qualité.



Délais de réponse par secteurs



Pris dans sa globalité le CSU-CAVD ne répond, malheureusement, pas aux exigences de l'IAS en matière de délais de réponse ($\geq 90\%$ des P1 en moins de 20 minutes). En retirant les interventions hors secteurs, le délai moyen de réponse est de 16 minutes et 11 secondes, environ 71% des P1 sont en dessous de 20 minutes et seulement 51% en dessous des 15 minutes.

Toutefois et sachant que les premiers répondants du plateau de Villars-Gryon arrivent sur place, en moyenne 12 minutes avant l'équipage ambulancier et que les secteurs du Pays-d'Enhaut et de la Plaine du Chablais répondent à la norme des 20 minutes, nous constatons que seul la région des Ormonts-Leysin est en dessous des normes avec plus de 81% des délais de réponse supérieurs à 20 minutes.

Considérant ce problème, il sera impératif de trouver une solution plus efficace pour cette région telle que la mise en place d'un système de Rapid Responder professionnel ou à défaut, de premier répondant non professionnel.

Projet 2019-01 – Reconnaissance IAS

Dès 2018, le CSU-CVD (puis CSU-CAVD) a entrepris de nombreuses démarches afin de mettre en place un système de management de la qualité structuré répondant aux besoins du service et aux exigences de l'IAS.

Afin d'acquérir les connaissances nécessaires, la direction a pris l'option de financer un CAS en management de la qualité à l'ancien responsable en poste. Puis, avec l'aide de spécialistes de la FHVi, les cadres du service ont recherché une solution informatique permettant de gérer de manière simple et efficace la documentation et l'information. Et pour finir, le CSU-CAVD, tout comme l'ensemble des services vaudois, a attendu avec impatience le programme d'analyse des données du programme ATTRIB.

Malheureusement, à peine terminé sa formation, le responsable de la qualité a quitté son poste au sein du CSU, le système proposé par la FHVi ne correspondait pas aux besoins du service (trop complexe) et le programme d'analyse n'a jamais été proposé.

Toutefois, et malgré son manque de connaissances, le nouveau responsable de la qualité a tout de même tenté d'initier plusieurs démarches visant à proposer des projets d'amélioration basés sur une évaluation des besoins, une recherche d'objectifs évaluables et sur la mise en place d'un suivi structuré.

Projet 2019-02 – Guide pour la gestion de projet

En interrogeant le personnel concerné, il a été constaté que le CSU-CAVD ne possédait pas encore de gestion structurée de la qualité et que le personnel n'avait accès à aucun outil spécifique et propre au service pour la gestion de projet et l'amélioration de la qualité.

Dans le but de pallier ce problème, un groupe de travail interne a élaboré plusieurs outils, dont un document d'annonce de mandat, permettant à du personnel non formé de préparer les éléments primordiaux liés à tout projet d'amélioration ainsi qu'un fichier pour le suivi des projets complexes.

L'objectif premier était de fournir, au travers d'un guide, les méthodes, les techniques et les outils spécifiques nécessaires au bon déroulement d'un projet afin d'atteindre les objectifs fixés.

L'implémentation de ce type d'outils a mis en évidence un manque encore plus important de formation de l'ensemble du personnel et des cadres dans le domaine du management de la qualité. Fort de ce constat, il a été décidé de profiter des compétences de FMP Solution pour travailler sur ce sujet.

Projet 2019-03 – Harmonisation des équipements

Compte tenu des échanges de personnel entre les bases d'Aigle et de Château-d'Œx, il devient indispensable d'harmoniser au maximum les équipements des véhicules d'intervention. L'arrivée des nouveaux sacs d'intervention a été une opportunité pour repenser l'équipement des 5 véhicules du CSU dans leur ensemble (sacs d'intervention, sacoches et armoires).

L'objectif est de proposer un équipement standard pour les 5 véhicules permettant une recherche intuitive dans n'importe quelle ambulance.

Initié en 2019, ce projet est toujours dans sa phase d'analyse des besoins par le groupe de travail.

Projet 2019-04 – Gestion des risques

L'indépendance du CSU-CAVD vis-à-vis des hôpitaux a demandé que l'analyse des risques spécifiques à un service d'ambulances indépendant soit revue complètement. Un travail d'inventaire a été effectué par M. Dominique Oberson, technicien-ambulancier et chargé de sécurité breveté SSISS.

Cet inventaire est en phase de validation auprès de la direction et les premières mesures devraient être mises en place en 2020.

Projet 2019-05 – Homologation des horaires

En plus de la gestion des risques, l'autonomisation du service a demandé de nombreuses autorisations dont celles du SECO en matière d'horaire de travail. La gestion de cet épineux problème a permis de s'interroger sur l'absence de la mention des services d'ambulances dans les exceptions citées dans l'ordonnance 2 de la loi sur le travail. Il est curieux de constater qu'un service d'ambulances rattaché à un hôpital bénéficie de ces exceptions alors que le même service, respectant la même convention collective de travail, mais indépendant, ne peut la faire valoir.

Malgré ce problème de fond, le SECO a tout de même validé l'ensemble des demandes du CSU-CAVD moyennant quelques aménagements.

Perspectives 2020

En plus des projets débutés en 2019 et inventoriés ci-dessus, le CSU-CAVD a l'ambition de revoir l'ensemble de son organisation en vue d'une accréditation ISO et d'une reconnaissance IAS pour la fin de l'année en cours.

Cet important travail de fonds, devrait permettre d'initier des projets d'amélioration de la qualité de manière plus structurée et ainsi d'être capable de démontrer les progrès réalisés. La marge de progression des activités extrahospitalières sera ainsi mieux mise en valeur et sera peut-être, un jour, reconnu comme un partenaire incontournable de la réponse à l'urgence.

En plus de cette importante action d'amélioration, le CSU-CAVD va poursuivre dans sa volonté de mener à bien de nouvelles actions d'amélioration telles que le projet de Rapid Responder à Villars (Projet n° 2020-03), la mise en place d'un aide-mémoire pour les interventions ou l'adhésion du service à la base de données Swiss RECA.

Conclusion

L'amélioration de la qualité est un objectif important pour le CSU-CAVD. Toutefois, le manque de structuration et de formation de son personnel et de ses cadres a des conséquences importantes sur sa capacité à retranscrire de manière cohérente le sens de ses actions ainsi que les résultats obtenus. C'est pourquoi une attention sera portée à la formation du personnel et à la mise en place d'outils simples et adaptés aux besoins d'un service d'ambulances.

Château-d'Œx, le 1^{er} juillet 2020



Eric Fatio - responsable qualité.