

Sommaire

1. Contexte général
2. Objectifs année écoulée
3. Réalisation
4. Conclusion et nouveaux objectifs

Applicable	1.1.2023
Auteur	EFA
Validé par	
	Page 1 sur 5

1. Contexte général

L'élément saillant de 2022 est sans aucun doute l'implémentation de la plateforme informatique DisQnet dans les services. On peut rappeler que ce projet a été initié par l'association des responsables d'exploitation des services d'ambulances du dispositif cantonal des urgences préhospitalières du canton de Vaud (ci-après : ARESA), accompagné par le personnel de la « Maison Yamo ». Cet outil est le fruit d'un important travail de synthèse des informations transmises par les différents groupes de travail « terrain » et validé par le Comité de l'ARESA. Une fois cette première phase de conception achevée, il a été décidé de ne maintenir que le groupe de travail qualité pour le suivi et le soutien aux différents répondants du service.

En 2022, le groupe de travail qualité s'est réuni à 9 reprises et a été systématiquement suivi par un membre du CSU-CAVD (7 fois par le responsable qualité et 2 fois par le responsable opérationnel). Les principaux points discutés lors de ces séances ont été :

- La création d'un outil de suivi des interventions ;
- L'approbation d'un tableau de suivi des indicateurs ;
- La préparation et l'organisation d'audit interne ;
- La préparation et l'implémentation de la plateforme DisQnet ;
- Les procédures de gestion des signalements et des plaintes ;
- La préparation de l'audit ISO 9001.

2. Objectifs de l'année écoulée

Mise en place de la plateforme DisQnet.

Pour le CSU-CAVD, l'implémentation de la plateforme DisQnet s'est déroulée par étapes, dont certaines ont été retardées en raison du déménagement des centrales de Château-d'Oex et d'Aigle et de l'indisponibilité d'un système informatique définitif.

Le personnel du service a commencé l'utilisation de la plateforme DisQnet au début du mois de juillet par le système de validation des tâches et l'utilisation des outils de signalement des pannes. Le traitement des signalements ainsi que la gestion définitive de la documentation devraient être effectives pour la fin du premier semestre 2023.

Déploiement du système de management de la qualité intégré en interne.

Par manque de temps, cet objectif, certainement trop ambitieux devra être repris en 2023.

Obtenir la reconnaissance IAS (acceptation des mesures correctrices).

Cet objectif a été parfaitement tenu sachant que l'ensemble des mesures correctrices ont été validées par la commission d'expertise de l'IAS. Le CSU-CAVD a reçu sa reconnaissance pour une durée de 4 ans, soit jusqu'au 18 mai 2025.

Formation du personnel aux normes de la qualité.

La formation à la gestion de la qualité a été réalisée pour une bonne partie du personnel. En raison de l'indisponibilité d'un système informatique définitif il a été décidé d'attendre le nouveau concept avant de poursuivre cet objectif.

Soutien logistique à tous les projets permettant d'améliorer la qualité du service.

Le responsable de la qualité a été en soutien à la mise en place d'un groupe de travail sur les horaires et initié un projet sur la conception d'un processus spécifique pour les premiers répondants avec le CSU du Nord vaudois. Cet objectif sera repris en 2023.

Mise en place d'un plan d'audits internes.

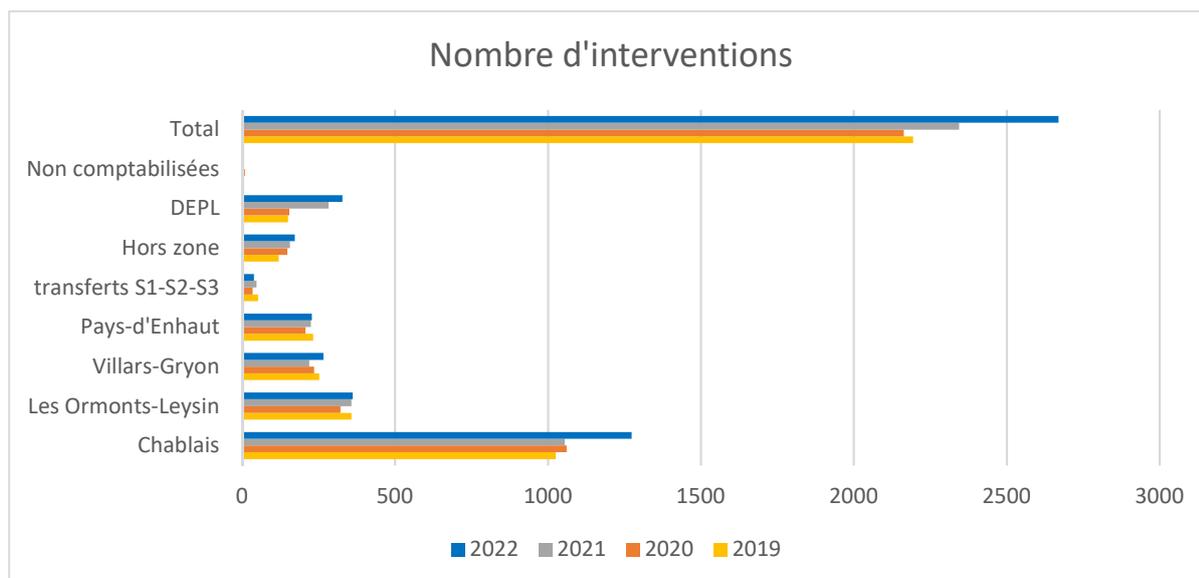
Un plan d'audits a été édité et la « maison Yamo » est venue en renfort pour effectuer le premier audit en automne 2022.

3. Réalisation

En comparaison avec la moyenne des trois dernières années, le CSU-CAVD a augmenté ses missions d'environ 15% pour atteindre, en 2022, le nombre de 2670 interventions.

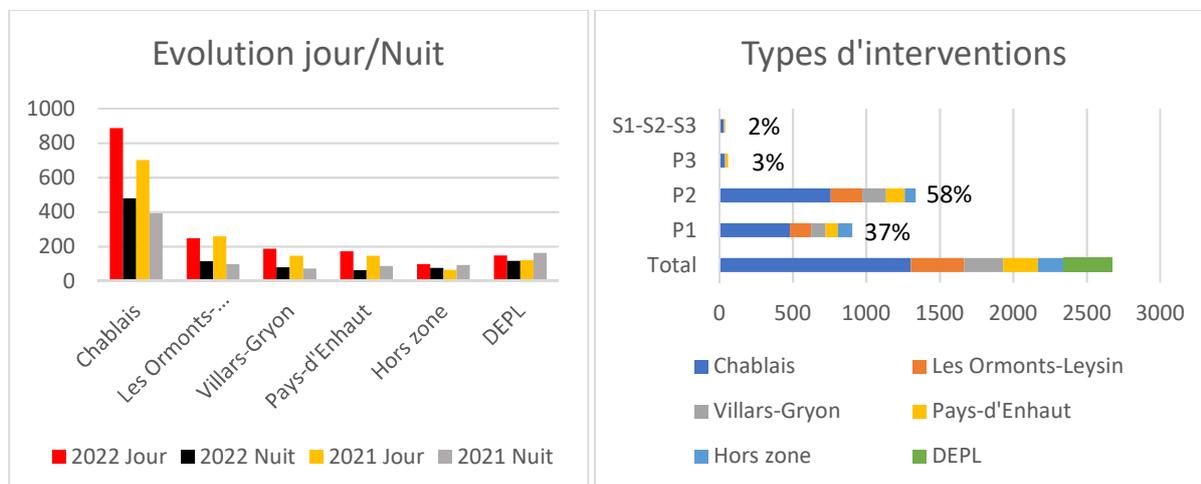
	Total	P1	P2	P3	S1-S2-S3	Jour	Nuit
Chablais	1303	481	758	35	29	886	479
Les Ormonts-Leysin	363	143	215	4	1	248	115
Villars-Gryon	266	100	162	4		187	79
Pays-d'Enhaut	236	83	127	18	8	173	63
Hors zone	174	98	75		1	98	76
DEPL	328					149	117
TOTAL	2670	905	1337	61	30	1741	929

Le graphique ci-dessous démontre clairement que l'augmentation générale du nombre de missions en 2022 est principalement localisée dans le Chablais (zone Chablais + déplacements stratégiques).



De manière plus détaillée, l'évolution du nombre de missions a été principalement constatée de jour dans la zone du Chablais. Nous constatons même une légère diminution du nombre de déplacements stratégiques de nuit entre 2021 (N=163) et 2022 (N=117).

La répartition des interventions (P1-P2-P3-S) est parfaitement similaire à 2021.



Délais de réponse (exigences IAS 2022 – point 8.3)

L'analyse des délais de réponse en P1 conforte les résultats obtenus ces dernières années :

Le CSU-CAVD ne répond toujours pas aux exigences sur l'ensemble de son territoire.

Toutefois, grâce à la proximité des bases d'Aigle et de Château-d'Oex, les délais de réponses pour les secteurs du Chablais et du Pays-d'Enhaut sont pratiquement dans les normes de l'IAS (moins de 15 minutes dans 90% des interventions P1).

	P1	Nb <15min	Nb 15-20min	Nb >20min
Chablais	481	84,2%	12,3%	3,5%
Les Ormonts-Leysin	143	9,8%	13,3%	76,9%
Pays-d'Enhaut	83	90,4%	7,2%	2,4%
Villars-Gryon	100	56,0%	18,0%	26,0%
Total	807	68,2%	12,6%	19,2%

Pour le secteur de Villars-Gryon, le tableau ci-dessus prend en compte l'arrivée des premiers répondants. Normalement, une ambulance met environ 22 minutes pour arriver sur ce secteur alors qu'il ne faut que 11 minutes à un premier répondant pour être sur site. Sur les 100 missions P1 du Plateau de Villars-Gryon, la moitié des patients ont vu un premier répondant arriver avant l'équipage ambulancier. Malheureusement, même avec cette mesure correctrice, mise en place il y a plusieurs années, nous ne pouvons que constater qu'il reste 26% des situations P1 qui ne voient arriver un membre d'un service de secours qu'après 20 minutes.

Concernant le secteur des Ormonts-Leysin, l'analyse est incomplète car nous ne disposons pas des délais d'arrivée sur site des REMU de Leysin et des Diablerets.



4. Conclusion et objectifs futurs

Conclusion

La mise en place et la gestion de la qualité au sein du CSU-CAVD a demandé un effort important de la part des responsables et du personnel du service. La coordination avec les autres services de l'ARESA a permis d'entrevoir des pistes d'amélioration communes, à l'exemple de la création d'une fiche processus spécifique aux deux services déployant des premiers répondants sur leurs secteurs.

Objectifs 2023

Afin de poursuivre le processus d'amélioration de la qualité, le nouveau ou la nouvelle responsable de la qualité du CSU-CAVD aura comme tâche première de reprendre les objectifs 2022 non atteints (partiellement ou totalement), soit :

- Mettre en place la gestion de la documentation
- Déployer le système de management de la qualité intégré en interne
- Former l'ensemble du personnel aux normes de la qualité
- Effectuer des audits internes

De plus, ils seront complétés avec de nouveaux objectifs annuels définis par la direction du service.

Eric Fatio

Responsable de la qualité jusqu'au 28.2.2023

Applicable	1.1.2023
Auteur	EFA
Validé par	
	Page 5 sur 5