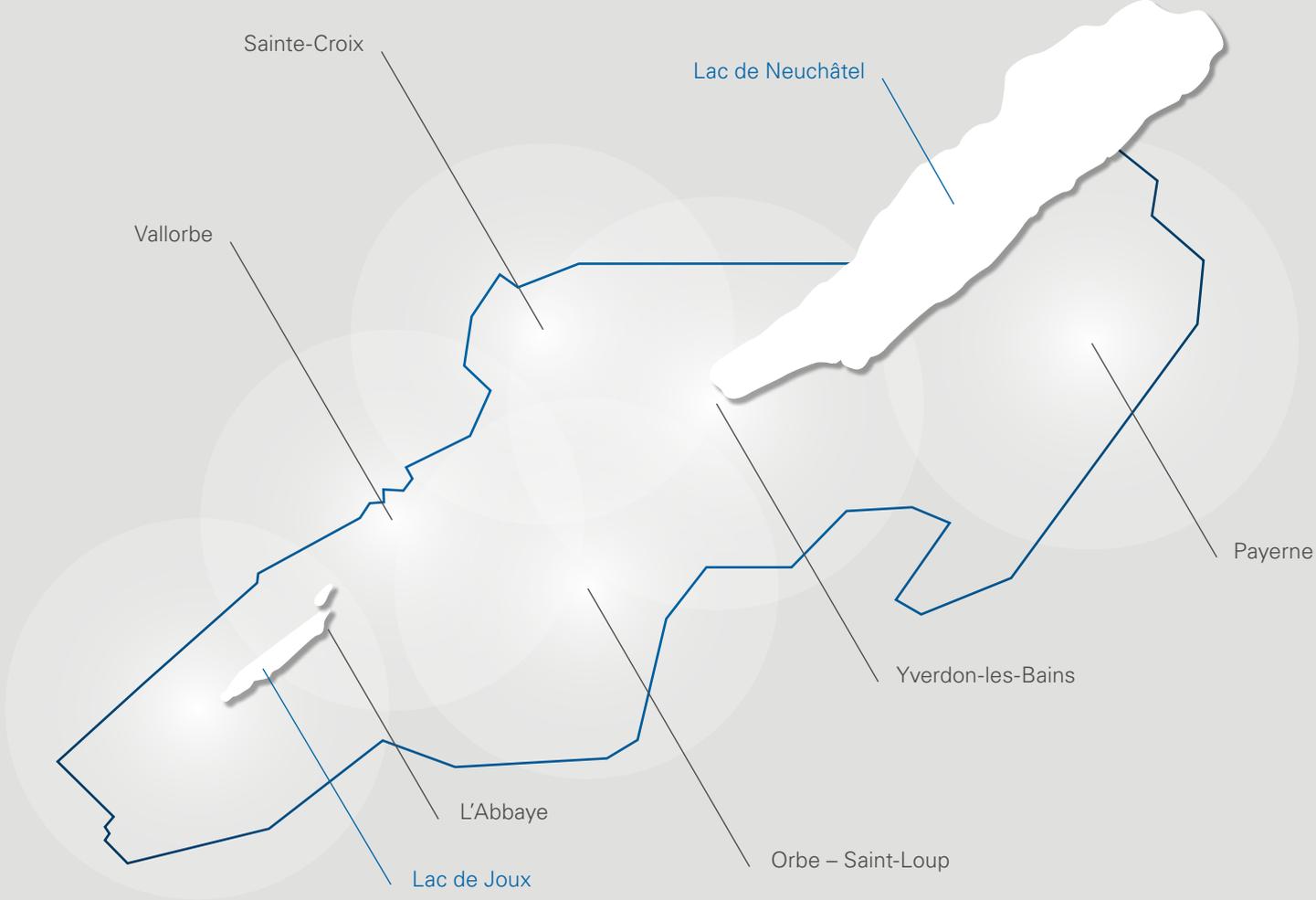




SECTEURS GÉOGRAPHIQUES



03 Le mot du président

L'année 2016 confirme !

04 Le mot du directeur

Pour sa troisième année d'exploitation, les indicateurs de direction sont au vert. Le CSU-nvb est sur le bon chemin.

06 Organigramme

Etat-major et personnel

08 Rapport qualité

1. Ressources humaines
2. Projet abouti et projet futur !
3. Prise de décisions – qui – quoi – comment !
4. Processus des plaintes
5. Enjeux de la communication interne
6. Formation du CSU-nvb

16 Activités

Base d'Yverdon-les-Bains

17 Activités

Base de Payerne

18 Activités

Base de Saint-Loup et de la vallée de Joux

19 Activités

Base de Sainte-Croix

20 Comptes

Bilan comptable et budget

21 Organe de contrôle

BFB Fidam

**160 000**Habitants
(bassin de population)**91**

Collaborateurs

10

Premiers répondants

6 656

Interventions

8,4

Budget en millions

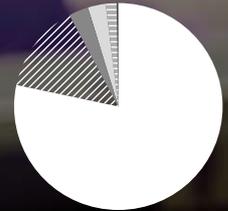
6

Bases

NOMBRE D'INTERVENTIONS

6 656

TYPE



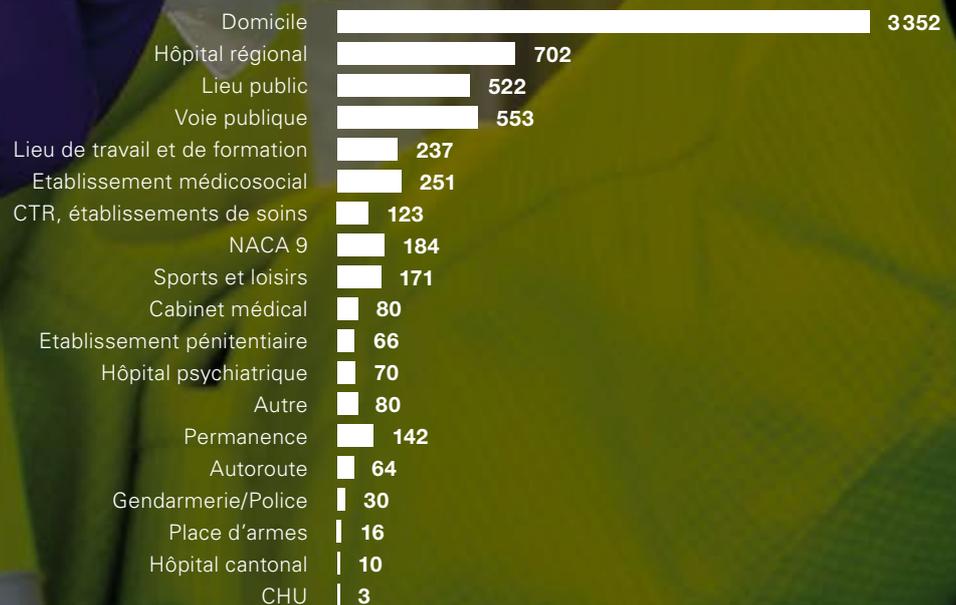
GRAVITÉ



COURBE HORAIRE



LIEU D'INTERVENTION



L'année 2016 confirme !

Le CSU-nvb a passé le cap des 3 ans avec brio !

Pascal Cotter – président du CSU-nvb

Le service d'ambulances est maintenant rodé, les collaborateurs et responsables ont pris leurs marques, ceci permet un fonctionnement optimal.

Bien que les habitudes soient prises, notre association ne cesse de rechercher des solutions afin d'optimiser son efficacité grâce à l'implication de la direction et des collaborateurs du service.

Le déménagement de la base de la vallée de Joux au Sentier sur la commune de l'Abbaye permet une rapidité de prise en charge accrue sur Vallorbe et augmente l'activité de celle-ci en s'appuyant sur les compétences de nos premiers répondants stationnés à Vallorbe.

Nous ne pouvons qu'être satisfaits de l'évolution continue du CSU-nvb, que l'on peut maintenant considérer comme un modèle. Les échos positifs de nos partenaires indiquent qu'il fait office de référence.

Félicitations à toute l'équipe qui n'arrête pas de donner un nouveau souffle à notre entité, que cela continue, que le futur soit tout autant positif.

Le CSU-nvb dans son ensemble

Pour sa troisième année d'exploitation, une très légère baisse des interventions (-69) a été enregistrée. Nous sommes intervenus à 50% au domicile des patients. En ce qui concerne les types d'engagement, les années passent et les chiffres se ressemblent. La réorganisation des missions transferts vont certainement impacter le service l'année prochaine.

Le nombre de prises en charge de maladies augmente de 116 missions (5111 pour 2015 et 5227 pour 2016). Le ratio de maladies est de 75%. Ce chiffre est en lien avec l'augmentation du vieillissement de la population.

En ce qui concerne la courbe horaire, nous sommes également dans la même configuration que l'année 2015.

Pour sa troisième année d'exploitation, les indicateurs de direction sont au vert. Le CSU-nvb est sur le bon chemin.

Poursuivre, améliorer et se remettre en question sont les maîtres mots du CSU-nvb.

Philippe Michel – directeur du CSU-nvb

Pour l'année 2016, nous pouvons constater que le service d'ambulance a rempli ses obligations tant par les prestations fournies aux patients qu'au niveau des budgets. Durant le premier trimestre, nous avons subi une nette baisse d'activité, ce qui a été partiellement rattrapé par la suite. Il est difficile de trouver les explications de cette baisse de 11 % (hiver clément, grippe en retard...). Nous sommes conscients que moins nous intervenons mieux la population se porte et l'on ne peut que s'en réjouir. Néanmoins, la courbe démographique et les tendances nous démontrent que chaque année nous devons compter sur une augmentation des missions.

Le CSU-nvb doit faire face à une pénurie de personnel ambulancier au même titre que les autres services romands. Depuis la décision de réunification, nous avons mis beaucoup d'efforts sur la formation des ambulanciers. Notre service a engagé quatre techniciens-nes ambulanciers-ères

par année pour qu'ils puissent suivre la formation d'ambulancier diplômé. Ce processus a porté ses fruits vu que notre service est arrivé à une dotation complète à la fin de cette année.

Un des grands changements 2016 du CSU-nvb fut le déplacement stratégique de la base du Sentier de la vallée de Joux. Une analyse a permis de démontrer que ce service devait se délocaliser sur le site de l'Abbaye afin de permettre d'engager l'ambulance sur le secteur de Vallorbe en soutien aux premiers répondants. Ce changement est intervenu le 1^{er} juillet et les indicateurs ont permis de mettre en évidence une augmentation de 14 % des missions. En conséquence, le nombre des missions de la base de Saint-Loup a légèrement diminué, ceci permet de renforcer la région du gros de Vaud.

Dans un autre registre, notre service a proposé à la Santé publique vaudoise de mettre

en place un projet pilote de réponse médicale par le biais de la télémédecine dans une zone périphérique. Par ce projet, nous pourrions définir si la technologie répond aux attentes. Le principal souci est la qualité du réseau GSM dans un secteur dépourvu de réseau. Nous sommes dans l'attente de la validation de ce projet afin de commencer la phase test. C'est un nouveau défi pour la corporation des ambulanciers car ceux-ci devront faire face à de nouvelles pratiques (motivation versus crainte).

Une des volontés du Service de la santé publique en lien avec le vieillissement de la population est de maintenir le plus possible les personnes à leur domicile. Des réflexions sont déjà initiées par les partenaires du réseau de santé. Nous devons également être acteur de cette décision. La formation initiale d'ambulancier permet de répondre à l'ensemble de nos prises en charge, mais nous devons certainement la compléter par une approche plus spécifique en lien avec la personne âgée.

Pour conclure, je tiens à remercier tout le personnel qui œuvre avec professionnalisme chaque jour et nuit. Nous pouvons saluer son engagement au sein du CSU-nvb. Je remercie également le comité qui nous soutient et nous accompagne dans nos décisions. Une pensée va aussi à nos partenaires que je ne citerai pas afin de ne pas en oublier.



NOMBRE DE VÉHICULES

4

Chevrolet caisson/van

5

Mercedes Sprinter/
caisson

1

Ford E 350

ORGANIGRAMME

ASSEMBLÉE DES DÉLÉGUÉS



Pascal Cotter
Directeur général
adj. eHnv



Vincent Buffet
Responsable
financier eHnv



**Jean-Pierre
Bosshard**
Médecin chef eHnv



Laurent Exquis
Directeur général
HIB



Yvan Fournier
Médecin chef
HIB



Thierry Monod
Directeur général
RSBJ



**D^{resse} Carole
Gagnepain,**
Médecin adjoint
RSBJ



Claude Danseizen
Médecin MSU orca
SSP VD

BUREAU

Pascal Cotter, président
Thierry Monod, vice-président
Laurent Exquis
Yvan Fournier
Philippe Michel

ORGANE DE RÉVISION

BFB Fidam

DIRECTEUR



**Philippe
Michel**

COLLÈGE MÉDICAL

D^r Jean-Pierre Bosshard
D^r Yvan Fournier
D^{resse} Carole Gagnepain

**RESPONSABLE
D'EXPLOITATION DE SITE
PAYERNE | SMUR 225**



**Laurent
Pedroli**

**RESPONSABLE
D'EXPLOITATION DE BASE
YVERDON | LA VALLÉE**



**Thierry
Billieux**

**RESPONSABLE
D'EXPLOITATION DE BASE
SAINTE-CROIX | SAINT-LOUP**



**Damaris
Bourgeois**

**SECRETARIAT/
QUALITÉ**



Galien Wolfer

**PREMIERS
RÉPONDANTS 144
VALLORBE**

**RESPONSABLE
FORMATION**



**Christian
Vuille**

**RÉF. HYGIÈNE/
ÉQUIPEMENTS**



**Olivier
Woitrain**

**RÉFÉRENT
INFORMATIQUE**



**Laurent
Scheurer**

**RÉFÉRENT
MATÉRIEL**



**Grégoire
Magnollay**

**RÉFÉRENT
PHARMACIE**



**Laurent
Vuillerme**

**RÉFÉRENT
VÉHICULES**



**Jean-Michel
Uldry**

**RÉFÉRENT
LOGISTIQUE**

**Poste
vacant**

Rapport Qualité 2016 du CSU-nvb

Damaris Bourgeois, Galien Wolfer et Philippe Michel

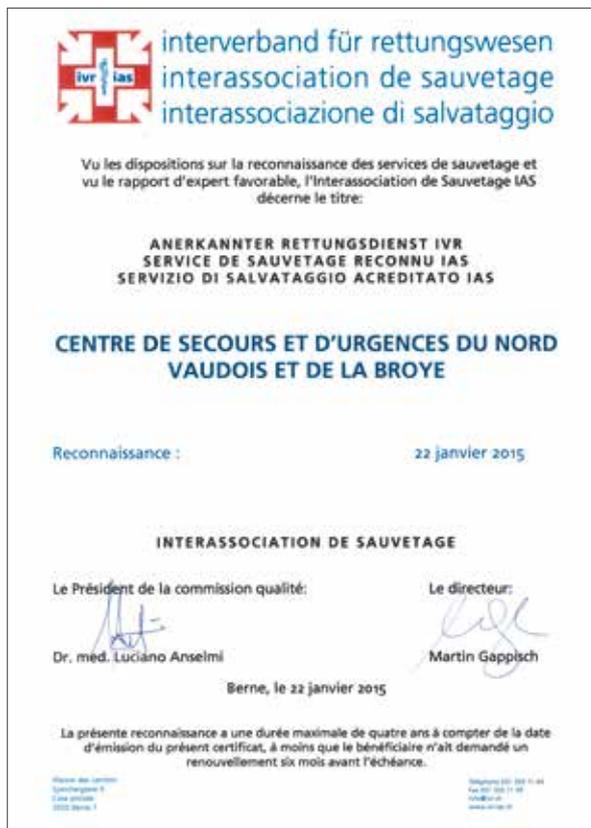
L'évolution de la qualité tend aussi à une modification du management des services de sauvetage. Certes la qualité des prestations des soins médicaux d'urgence restera toujours une base importante. Cependant, la

gestion des entreprises devient elle aussi fondamentale. La modification des mentalités des travailleurs a bousculé les habitudes de gestion qu'avaient autrefois les dirigeants. Il faut donc repenser le leadership d'entreprise. Le fonctionnement compliqué, voire complexe d'une équipe demande donc un renouveau dans sa conception et dans sa gestion.

Un des points à travailler est la responsabilisation de chaque collaborateur vis-à-vis de l'entreprise. Grâce aux différentes procédures, chacun devrait être à même de trouver une solution à un problème de fonctionnement du service.

Aussi, la collaboration participative de la part des collaborateurs est privilégiée, cela les motive et renforce la sensation d'appartenance. Avec 91 collaborateurs et 6 bases éloignées, notre entreprise se doit d'impliquer l'ensemble des collaborateurs dans le processus de réussite. Le principal enjeu des dirigeants est de déléguer, donc faire confiance et pour ça, il faut se faire confiance!

L'accompagnement des collaborateurs dans des formations permet d'atteindre une certaine autonomie et d'acquérir les compétences nécessaires en lien avec cette profession en constante évolution.



Les services d'ambulances sont issus du monde hospitalier avec une culture d'entreprise de communication orale. La tendance est de remplacer celle-ci par une culture écrite (procédures et processus). Elle devrait permettre de fonctionner non pas par des personnes mais par des fonc-

tions. L'organe faitier de notre corporation IAS (Inter association de sauvetage) édicte tout un référentiel à suivre afin de pouvoir être reconnu comme service de sauvetage labélisé. Celui-ci est réévalué tous les quatre ans (audit).

1. RESSOURCES HUMAINES

Le CSU-nvb est composé de 91 collaborateurs, de 5 bases d'ambulances et d'un service de premiers répondants de Vallorbe/Ballaigues. Nous possédons 10 véhicules dont 7 sont attribués pour les urgences et 3 de réserve (anciennes ambulances). Ceci nous évite de mettre hors service une base lors de problème avec un véhicule (expertise, entretien...).

Il est intéressant pour notre entreprise de pouvoir quantifier la répartition homme/femme, ambulancier diplômé/technicien ambulancier afin de nous permettre de répondre à certaines enquêtes.

Nombre de collaborateurs :
total 91

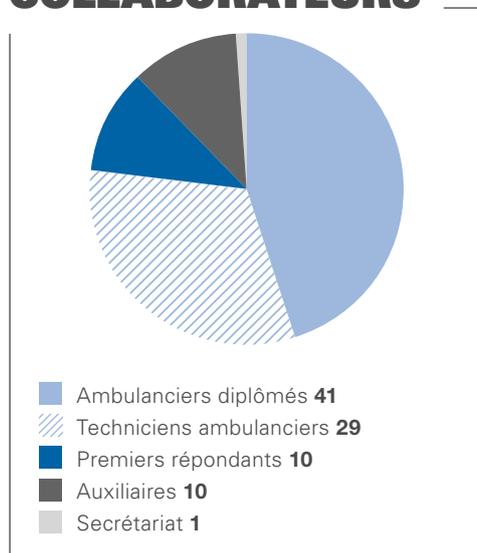
Hommes – 62 dont :

- 1 directeur (ambulancier diplômé)
- 1 secrétaire
- 2 responsables d'exploitation (ambulanciers diplômés)
- 24 ambulanciers diplômés
- 23 techniciens ambulanciers
- 7 auxiliaires
- 4 premiers répondants

Femmes – 29 dont :

- 1 responsable d'exploitation (ambulancière diplômée)
- 13 ambulancières diplômées
- 6 techniciennes ambulancières
- 3 auxiliaires
- 6 premières répondantes

COLLABORATEURS



2. PROJET ABOUTI ET PROJET FUTUR!

Vu la jeunesse de notre service, la direction et les collaborateurs ne cessent de le faire évoluer. Après trois ans d'exploitation, nous nous sommes rendu compte que nous devions constamment répondre à des appels de patients qui nous téléphonaient afin d'obtenir des renseignements sur les factures.

Suite à ce problème, nous avons décidé de mandater un de nos étudiants ambulanciers qui, durant son cursus d'apprentissage, doit réaliser un travail de diplôme. Son postulat de départ était: comment améliorer la compréhension des factures émises par le CSU-nvb.

Ce document recto-verso détaille qui nous sommes, comment nous avons été mandatés, qui doit prendre en charge la facture (assurance accident, assurance maladie, patient) et l'explication des montants. Au verso, il y a l'explication détaillée de la facture émise. Nous observons maintenant une nette diminution des demandes de renseignements.

Ce travail a été réalisé par notre collaborateur,

M. Grégoire Magnollay, que nous remercions par la présente.

Toujours dans l'idée d'amélioration, en 2016, la direction a annoncé au comité d'administration qu'une enquête satisfaction auprès de nos patients sera mise en place.

Pour ce faire, nous avons décidé de prendre comme référence l'étude Perrier de l'Université de Neuchâtel qui a aussi été utilisée par le SPSL (groupe sanitaire Lausanne). Celle-ci sera établie sur les 1 000 premières interventions dès le début de l'enquête. Bien entendu, afin de ne pas influencer les résultats, des critères d'exclusion sont prévus (pas d'envoi aux personnes incapables de discernement, ni aux prisonniers, etc.).

Ce questionnaire sera envoyé avec la facture, accompagné d'une enveloppe retour affranchie. Une fois les formulaires reçus en retour, ils seront saisis afin d'en détailler le résultat. Il a été convenu de débiter cette enquête dès février 2017.



CSU-nvb
Centre de secours et d'urgences du Nord Vaudois et de la Broye

T. +41 (0)24 424 52 44
Rue d'Entremont 11
CH-1400 Yverdon-les-Bains
www.csu-nvb.ch

1/2

QUI ?

Les Établissements Hospitaliers du Nord Vaudois (eHnV), l'Hôpital Intercantonal de la Broye (HIB), ainsi que le Centre de Soins et de Santé Communautaire du Balcon du Jura Vaudois (CSSC) créent, en 2014, le **Centre de Secours et d'Urgences du Nord Vaudois et de la Broye (CSU-nvb)**. Cette organisation novatrice rassemble sous une même et unique direction les services ambulanciers des trois institutions.

La mission première de cette organisation est de répondre au mieux aux besoins de la population Nord vaudoise et de la Broye fribourgeoise et vaudoise, (environ 150'000 habitants) en garantissant des prises en charge de qualité. Ce projet novateur favorise aussi l'harmonisation de la prise en charge du patient, l'uniformisation des protocoles d'intervention. Cette structure comptabilise plus de 80 collaborateurs, et 7 ambulances qui il faut coordonner sur les sites de Payerne, Yverdon-les-Bains, St-Loup, Le Sentier et Ste-Croix.

Le CSU-nvb est une association constituée des hôpitaux susmentionnés, ainsi que du Service de la santé publique vaudoise et d'une commission médicale. Le financement du CSU-nvb est assuré par la facturation des prestations, par les subventions du Service de la santé publique du canton de Vaud, ainsi que de l'Association des communes pour l'organisation médico-sociale du district de la Broye.

COMMENT ?

La régulation des appels sanitaires urgents est gérée intégralement par la centrale d'alarme téléphonique du 144 Vaud.

Les régulateurs sanitaires qui répondent aux appels évaluent les situations en fonction de leur gravité et envoient les secours sanitaires d'urgence.

Une intervention primaire est une prise en charge pré hospitalière d'un patient sur le lieu même de l'évènement avec, en cas échéant, son transport vers un lieu de soins approprié.

On distingue trois niveaux de priorité pour les interventions primaires, déterminés lors de l'appel:

P1: départ immédiat, avec signaux prioritaires, pour des cas d'urgences avec probabilité d'atteinte des fonctions vitales.

P2: départ immédiat, pour des cas d'urgences sans probabilité d'une atteinte des fonctions vitales.

P3: départ autorisant un délai ou programme.

Le nombre d'ambulances par région est défini par un dispositif cantonal en fonction de la quantité d'interventions annuelles. Dans le cas où il n'y a plus d'ambulance disponible (car déjà en mission) dans la région de l'intervention, il se peut que l'ambulance engagée provienne d'une région géographique adjacente. Cependant, chaque ambulance est localisée en temps réel par le 144 et l'ambulance disponible, qui est physiquement la plus proche du lieu d'intervention, sera immédiatement engagée pour venir à votre aide.

QUE DOIS-JE PAYER ?

Pour bien comprendre les frais qui sont à votre charge lors d'un transport en ambulance voici quelques informations. Il y a deux types de situation bien distincte.

En cas de maladie: régie par la loi fédérale sur l'assurance maladie (LAMa) aussi appelée assurance maladie de base qui est obligatoire pour toute personne vivant ou travaillant en suisse.

Dans ce cas, la facture vous est directement envoyée et est à votre charge. Il faut ensuite envoyer la facture à votre caisse d'assurance maladie qui vous remboursera selon vos garanties de prestations.

Ce système s'appelle le **tiers garant**.

En cas d'accident: régie par la loi fédérale sur l'assurance accident (LAA). Le système prévu est différent, puisque vous ne recevez pas de facture. Cette dernière est directement envoyée à votre caisse d'assurance accident.

Ce système s'appelle le **tiers payant**.

Toute personne vivant en Suisse, sans emploi ou retraitée, cotise un montant supplémentaire imposé par la LAMa sur leur prime d'assurance maladie, qui leur permet d'être couverte en cas d'accidents.

Il se peut que dans certaines situations le SMUR (Service Médical de Réanimation) intervient en renfort. Dans ce cas, vous recevrez deux factures. Une pour l'ambulance et la deuxième pour le SMUR. La facture du SMUR est émise par son hôpital de rattachement.

1

Auteur facture: Raison sociale du service d'ambulance: CSU-nvb.

Fournisseur de prestations: Base géographique d'où l'ambulance est partie.

2

Vos références personnelles.

3

Type de remboursement: TS: Tiers Garant TP: Tiers Payant

Lot: LAMa: Les modalités de remboursement se trouvent dans l'ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS Art 26).

Motif de traitement: Maladie ou Accident.

4

Voire numéro de dossier à nous indiquer lors de toute demande.

5

Type d'intervention: le «P» signifie Primaire. En cas de transfert entre deux hôpitaux un «S» vient signifier Secondaire.

Priorité: selon le degré d'urgence. Priorité «1», «2» ou «3».

Trauma: «O» si il y avait un traumatisme lors de la prise en charge.

N»: si il n'y a pas de traumatisme.

Kms: Les kilomètres de la base de départ de l'ambulance jusqu'à son retour à la base.

Il n'y a pas de frais supplémentaire jusqu'à 30kms. Les kilomètres suivants sont facturés. (Détails des tarifs d'intervention en bas de page)

6

Détails des montants de votre facture.

7

Lieu de votre prise en charge et de destination.

Frais au delà de 30Kms

Km	Tarifs/km
31 à 60	CHF 4.80.-
61 à 100	CHF 3.80.-
101 à 150	CHF 2.80.-
151 à 200	CHF 2.-

La facture expliquée et détaillée en quelques mots



Détails des tarifs d'interventions ambulancières

Les tarifs indiqués sont actuellement en vigueur, mais sous réserve de modifications.

Priorité	Maladie (LAMa)	Accident (LAA)
P1	CHF 725.-	CHF 690.-
P2	CHF 725.-	CHF 690.-
P3	CHF 412.-	CHF 412.-
Sans transport	CHF 412.-	CHF 412.-

Frais au delà d'une heure d'intervention: CHF 46.- par 1/4h supplémentaire.

3. PRISE DE DÉCISIONS - QUI - QUOI - COMMENT !

La gestion d'un service d'une telle ampleur ne peut se faire que par le fait de déléguer et de séparer les tâches et les responsabilités. Ainsi, le CSU-nvb a mis en place une gestion participative de management. Pour chaque secteur, la direction a nommé un référent qui a la charge de piloter son dicastère. Il peut, selon l'ampleur de la mission, s'adjoindre de collaborateurs pour le soutenir dans sa tâche. Néanmoins, c'est le référent qui siège lors des états-majors.

En effet, M. Philippe Michel (directeur) ainsi que les trois responsables d'exploitation de site forment l'état-major de direction. Celui-ci pilote les référents des différents dicastères (formation, matériel, habits, véhicules, pharmacie, informatique). Chaque mois, la direction et les différents responsables des dicastères se réunissent. Ces séances permettent de parcourir les dossiers en cours de réalisation ou les futurs projets du CSU-nvb.

Toutes les prises de décision officielles ont lieu lors de ces séances. Après quoi, celles-ci

sont mises en pratique pour l'ensemble du service. Lors de chaque séance un procès-verbal est établi par le secrétaire du CSU-nvb. Cela permet un meilleur suivi et surtout de conserver une trace écrite.

Dans le domaine préhospitalier, le temps d'attente fait partie intégrante du travail. Il sert également à remplir nos obligations telles que: désinfection, contrôle matériel, nettoyage des locaux et formation continue interne. Il est impératif de faire participer les collaborateurs aux projets. Nous avons entrepris lors d'initiation de projet, d'intégrer ceux-ci dans des groupes de travail. Cela favorise les échanges d'idées, l'appartenance et l'adoption du projet.

Après trois ans de fonctionnement, il arrive que certains dossiers ne se traitent pas dans les meilleures conditions et c'est pourquoi, il est important de tirer les conséquences de l'échec et d'avoir l'humilité de se remettre en question afin d'essayer d'innover.

Tdb de pilotage des projets et événements du CSU-nvb 2016										outils																		
LEGENDE DES COULEURS: <table border="0"> <tr> <td>MATERIEL</td> <td>FORMATION</td> <td>INFORMATIQUE</td> </tr> <tr> <td>VEHICULE</td> <td>QUALITE</td> <td>PHARMACIE</td> </tr> <tr> <td>HYGIENE</td> <td>EQUIPEMENT</td> <td>LOGISTIQUE</td> </tr> </table>										MATERIEL	FORMATION	INFORMATIQUE	VEHICULE	QUALITE	PHARMACIE	HYGIENE	EQUIPEMENT	LOGISTIQUE	Durée d'une tâche		Ligne d'avancement:							
MATERIEL	FORMATION	INFORMATIQUE																										
VEHICULE	QUALITE	PHARMACIE																										
HYGIENE	EQUIPEMENT	LOGISTIQUE																										
Id	Mo	Jr	Activités	Etapas clés					Etat des lieux	Décisions et actions																		
				2016	2017																							
				1	2	3	4	5																				
1			Objectif																									
			Questionnaire intervention						création d'un formulaire répertoriant des problématiques		info au collabo par mail																	
2			Objectif																									
			Evaluation nouvelle couverture						selon le peu de réponses, matériel adéquat		commande de 10 couvertures et oreillers																	
3			Objectif																									
			Remplacement NOVA 75						en fonction																			
4			Objectif																									
			Maj intranet avec documents du service						créer un petit groupe et cours informatique pour modifier le site		???																	
5			Objectif																									
			Informatique vidéoconférence						analyse des coûts pour cette mise en place		L.Scheurer																	
6			Objectif																									
			Chaussures						commande de chaussures pour certains collaborateurs/3ans		Justine s'en occupe																	
7			Objectif																									
			Création des cahiers des charges						A l'heure actuelle, les référents n'ont pas de cahiers des charges		En Attente																	
8			Objectif																									
			Changement smartphones inter						analyse pour chgmt des smartphone d'intervention		GT en cours																	
9			Objectif																									
			Accu radio et chargeurs HS						Accu ne tiennent plus la charge et chargeurs ambu HS		info faite à C.Chablais, devis fait																	
10			Objectif																									
			Changement literie						Jeter ancienne literie		literie changée																	

4. PROCESSUS DES PLAINTES

Le management des plaintes et du contentieux sont deux secteurs importants. Il en va de la réputation du service. Nous devons donc répondre avec la plus grande impartialité, tout en tenant compte que chaque situation est différente. C'est pourquoi, nous avons décidé de profiter de la grande expérience des eHnv et de leur confier ce mandat.

Ce processus figure parmi les indicateurs de direction semestriels. Il nous permet de nous rendre compte de l'efficacité du service. Les plaintes reçues par le service sont variables. Les sujets sont souvent une contestation de facture, une demande de renseignement pour des affaires « perdues », éventuellement une plainte concernant le comportement lors d'une intervention, etc.

La procédure lorsque le service reçoit une plainte est la suivante :

- Réception de la plainte (courrier)
- Recherche de la fiche d'intervention (FIP) en lien
- Evaluation de la situation, prise de position par la direction, si besoin, après avoir entendu les collaborateurs
- Transmission de la plainte au service des plaintes des eHnv, avec indications concernant la réponse à établir

- Le service des plaintes prépare le courrier réponse puis le directeur du CSU-nvb le signe et celui-ci est envoyé
- Toutes les correspondances sont conservées numériquement
- Fin du processus (réouverture du cas, si plainte à nouveau reçue en réponse)

Dans l'ensemble, nous ne pouvons que constater que le nombre de plaintes sur le total des interventions reste très faible (11 plaintes).

En ce qui concerne le contentieux, nous sommes à 50% de premiers rappels, dont 2 854 envoyés aux patients et 495 envoyés aux assurances. Le fait que les assurances soient le tiers garant influence grandement ce taux. Afin de garantir le bon fonctionnement de notre association, nous sommes dans l'obligation de donner suite à ces procédures.

Dès la mise en œuvre de notre service, la politique de la facturation pour les prestations ambulancières est la même pour tous. A qui faire des réductions et à quel titre ? Le service du contentieux favorise les arrangements de paiement. Ce département travaille activement afin d'optimiser un suivi régulier.

5. ENJEUX DE LA COMMUNICATION INTERNE

La communication interne pour un service tel que le CSU-nvb, qui pour rappel comprend 6 bases (y compris les premiers répondants) et 91 collaborateurs, est un point très important. On peut s'étonner qu'en 2016 avec et tous les moyens dont on dispose, nous n'ayons toujours pas trouvé la solution en ce qui concerne une communication efficace. Lors des évaluations avec les collaborateurs, ce point est très souvent mis à mal. Il est apparu, dès lors, impor-

tant d'analyser pourquoi nous ne parvenons pas à corriger ce manquement. Nous avons décidé de fonctionner avec trois systèmes qui devraient en principe améliorer cette communication.

Afin de permettre de communiquer au mieux, différents outils sont utilisés. Ceux-ci peuvent varier en fonction de l'information/communication à transmettre. En voici le détail :

E-mails:

Les e-mails sont très utilisés au sein du service. Ceux-ci permettent de cibler l'ensemble des collaborateurs (grâce à des groupes d'envoi) ou de ne cibler que les personnes concernées par l'information. De plus, les e-mails permettent d'envoyer des fichiers (PDF, JPEG). Les informations en liens avec les missions sont transférées sur les tablettes (iPad) de l'ambulance. Cela permet à chaque collaborateur d'accéder à ces informations lors d'engagements. Nous avons également inséré toutes les procédures (algorithmes, panne, accident, désinfection ...) sur ce support.

Ecrans de communication:

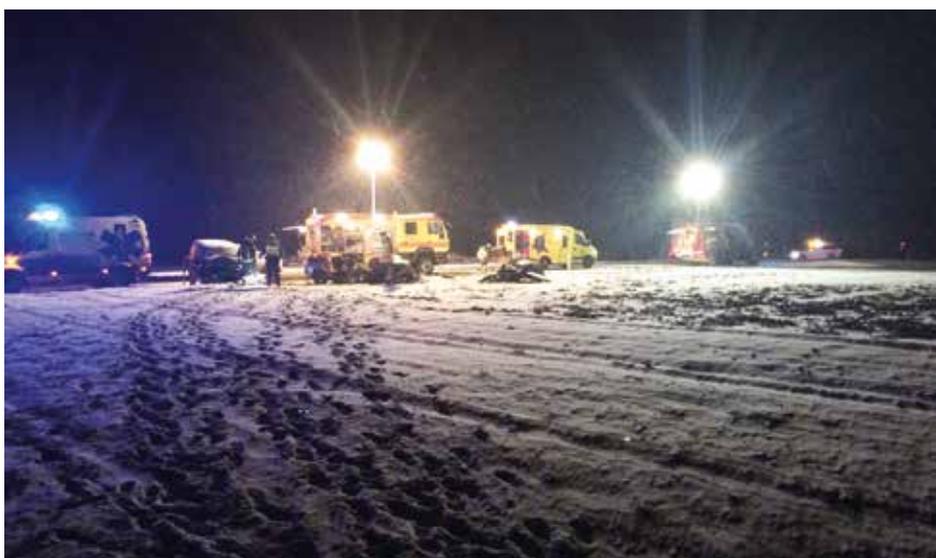
Dans le lieu de vie de chaque base du service se trouve un écran tactile. Ceux-ci font défiler les informations précédemment insérées via internet (par login). Ces écrans permettent de communiquer les éléments internes au service, en lien avec les différents dicastères. Chaque référent possède son icône (formation, les véhicules etc.). Sur ces écrans, sont aussi insérées les informations relatives aux travaux, manifestations ou autres éléments qui pourraient perturber un trajet en ambulance. Les perturbations routières sont visibles en direct.

ECO SMS:

Cet outil d'envoi groupé de SMS est utilisé lorsque le service recherche du personnel pour remplacer un malade ou un accidenté de dernière minute. Par ce biais, tous les collaborateurs reçoivent le SMS sur lequel est détaillé le lieu et la date du remplacement.

La communication se fait aussi beaucoup oralement entre chaque équipage lors des changements de garde. Cela permet de faire suivre une indication ou information ciblée à l'équipage concerné.

Cependant, malgré tous les moyens que nous avons à disposition, la communication au sein de notre service n'est pas efficiente. Pour une évolution positive de



A group of firefighters in high-visibility yellow and black gear are working on a red car in a snowy field. They are using hydraulic rescue tools (HRT) to cut into the car's roof. The background shows a snowy landscape with bare trees and a dark sky.

LA FORMATION EN QUELQUES CHIFFRES

4 608

heures de formation

395

jours d'encadrement (4 740 heures)

11

collaborateurs en formation de diplôme d'ambulancier à l'école ES Asur.

50

heures de discussion de cas avec nos médecins-conseils.

2

journées de formation continue interne :

- Le cœur
- Événement majeur, désincarcération avec le SDIS d'Orbe

celle-ci, il s'agit de définir quelles en sont les causes. Car, il est souvent constaté que le personnel n'a pas le renseignement ou ne l'a pas retenu. Est-ce un problème d'outil de communication ou un problème personnel dépendant? Ne devrions-nous pas

innover dans les réseaux sociaux? Au vu de la quantité d'informations transmises, il est nécessaire d'améliorer ce point qui est d'une importance capitale pour un fonctionnement efficace d'un service aussi complexe (taille et localisation).

6. FORMATION DU CSU-NVB

Le groupe de formation du CSU-nvb est composé de 14 collaborateurs dont un responsable de formation. L'équipe est en charge de la formation des premiers répondants de Vallorbe, de la documentation de formation du service, de l'encadrement des stagiaires, du contrôle qualité ainsi que l'organisation des formations continues internes.

Au vu des directives cantonales, notre service peut compter sur 6 ambulanciers diplômés qui possèdent la formation de praticien formateur (formation suivie à l'IFFP).

2016 en bref :

4608 heures de formation dont :

- 3435 heures de formation interne
- 1173 heures de formation externe

64 journées de formation continue vaudoise obligatoire FC 01

74 journées de formation vaudoise, thème à choix pour les collaborateurs

395 jours d'encadrement (4740 heures) qui se divisent ainsi :

- 157 jours sur le site d'Yverdon
- 103 jours sur le site de Payerne
- 83 jours sur le site de Saint-Loup
- 25 jours sur le site de Sainte-Croix
- 27 jours sur le site de la Vallée

11 collaborateurs en formation de diplôme d'ambulancier à l'école ES Asur.

50 heures de discussion de cas avec nos médecins-conseils. Le Dr Fournier, le Dr Bosshard et la Dr^{esse} Gagnepain.

2 journées de formation continue interne :

- Le cœur
- Événement majeur, désincarcération avec le SDIS d'Orbe

Pour les premiers répondants de Vallorbe :

- 2 demi-jours de formation interne dans leur local
- Invitation aux formations continues internes du service
- 1 journée à l'école ES Asur, formation spécifique premier répondant

Diverses participations :

- Congrès (Secours expo Paris, symposium suisse de sauvetage)
- Colloques SMUR d'Yverdon
- Conférences CHUV
- Sauvetage forestier à Vaulion avec REGA
- Formation piscine

Quatre collaborateurs ont obtenu le titre d'ambulancier diplômé :

- Yasmine Jacquier
- Jérémy Brulhart
- Lionel Mercier
- Nathan Osiek

Nous tenons à les féliciter pour leurs excellents résultats.

Base d'Yverdon-les-Bains

Textes de Laurent Pedrol, Damaris Bourgeois et Thierry Billieux, pages 16 à 19



Durant cette année, les ambulanciers du CSU-nvb basés à Yverdon, sont intervenus 2635 fois. Les interventions primaires de degré de gravité 1 ont été au nombre de 993. Ces chiffres sont identiques à l'année précédente.

En 2016, la base d'Yverdon n'a pas subi de changements majeurs.

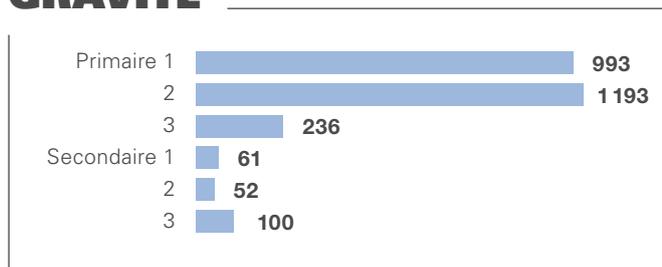
Courant novembre, le service a accueilli des enfants dans le cadre d'un atelier (présentation des locaux et ambulances) durant la journée « Oser tous les métiers » (JOM).

Le Service de la santé publique nous a financé à moitié un véhicule de réserve qui est équipé pour la prise en charge des patients en surcharge pondérale (bariatrique).

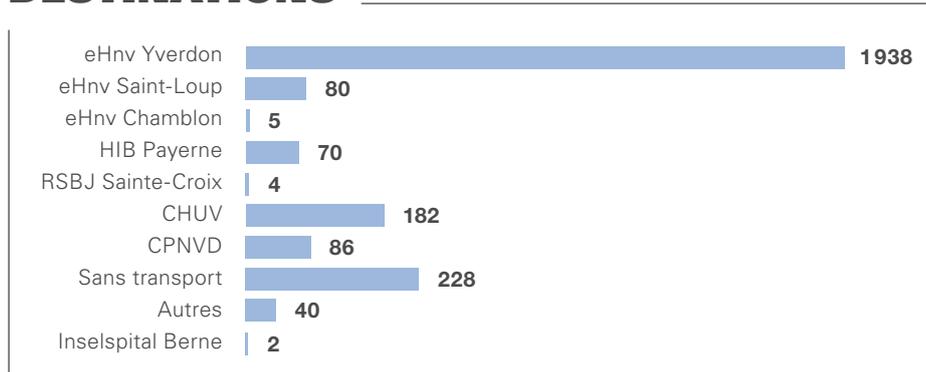
Un équipage a participé au tournage d'un court métrage dans le cadre d'un travail de diplôme. Celui-ci sera diffusé dans l'émission de la RTS « Mieux vaut court que jamais ».

INTERVENTIONS 2635

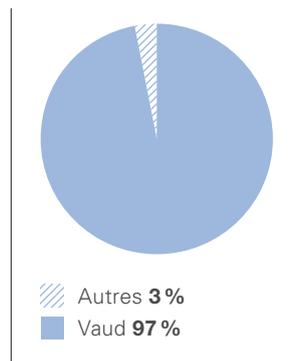
GRAVITÉ



DESTINATIONS



PAR CANTON



Base de Payerne



Courant 2016, les ambulances de la base payernoise ont eu une activité comparable à 2015, avec une légère augmentation d'activité avoisinant les 1,5%.

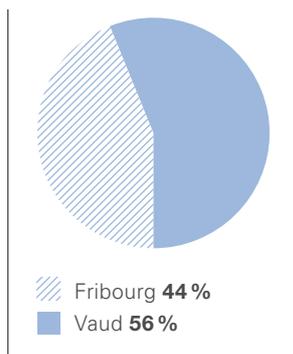
La répartition des interventions entre les cantons de Fribourg et Vaud est exactement identique à l'année précédente. Seule une intervention s'est déroulée dans un autre canton, à savoir celui de Berne.

Après l'Air Show de 2014, une manifestation de très grande ampleur s'est à nouveau déroulée à l'aérodrome de Payerne avec la Fête Fédérale de lutte suisse «Estavayer 2016». L'important dispositif médical mis en place sur le site de la manifestation a permis une bonne maîtrise des interventions sanitaires. Notre service n'a été que très peu sollicité durant ces deux jours, mais un peu plus les jours précédents durant les fêtes et banquets officiels.

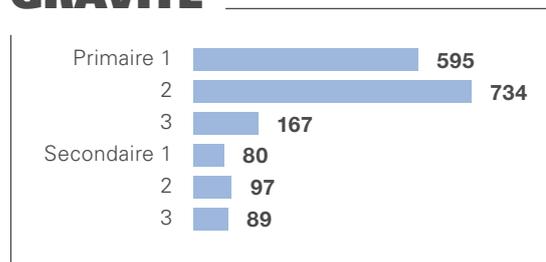
INTERVENTIONS 1762



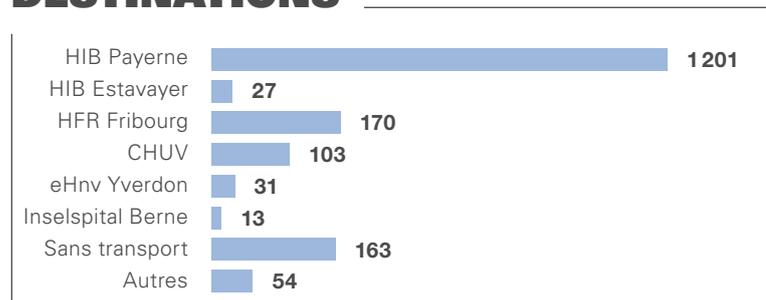
PAR CANTON



GRAVITÉ



DESTINATIONS



Base de Saint-Loup



Après la base de Sainte-Croix, c'est au tour de celle de Saint-Loup de bénéficier d'un rafraîchissement des locaux. Le bureau ainsi que le local de vie ont été repeints avec des couleurs chaudes afin d'égayer cette centrale un peu terne. L'aménagement du local de réserve a été effectué par le responsable équipement-hygiène afin de répondre au mieux aux demandes des collaborateurs.

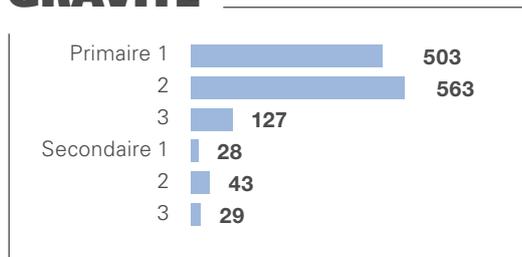
Suite au déménagement de la base de la Vallée, une diminution des interventions est constatée.

INTERVENTIONS

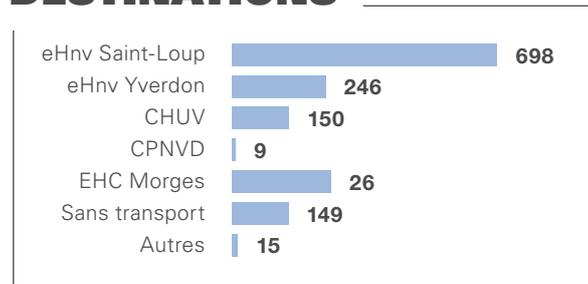
1293



GRAVITÉ



DESTINATIONS



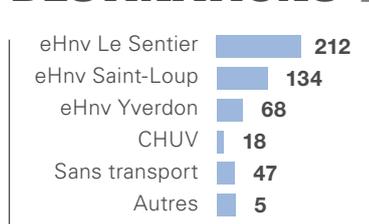
Base de la vallée de Joux



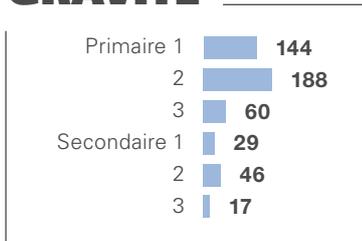
INTERVENTIONS

484

DESTINATIONS



GRAVITÉ



Les ambulanciers du CSU-nvb en poste au Sentier sont intervenus 484 fois, dont 144 interventions de gravité 1.

Au 1^{er} juillet 2016, la base de la vallée de Joux qui se trouvait à l'hôpital du Sentier a déménagé à la commune de l'Abbaye. Ceci afin d'alléger la base située à Saint-Loup. Les courses de Vallorbe se feront de ce fait par cette nouvelle centrale. Le lieu de vie se trouve à la résidence de la Baie du Lac et le SDIS partage son local afin que nous puissions garer notre ambulance.

Un équipage de la base de l'Abbaye a participé à un tournage d'un film pour la promotion de la FUS (Fondation Urgences Santé).

Base de Sainte-Croix



INTERVENTIONS

482

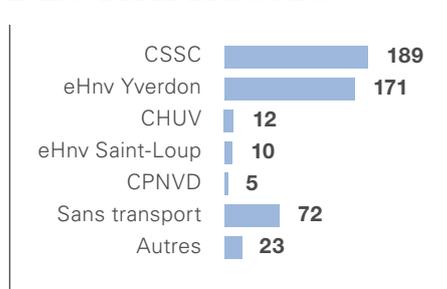
Année plutôt calme sur les hauteurs. Une de nos médecins-conseils faisant partie du RSBJ, Carole Gagnepain, a donné sa démission au cours de l'année 2016. Nous avons malheureusement perdu là une personne avec de grandes qualités et compétences professionnelles. Son poste n'a pas été repourvu.

Dès lors, les gardes REMU ont été sporadiques; le SMUR Valtra et Yverdon ont pris le relais.

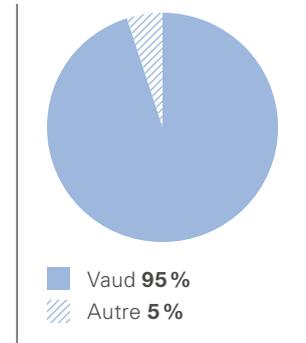
Au vu de la situation actuelle, un projet d'amélioration du système est en cours d'analyse.

Comme chaque année, des exercices avec les samaritains, les pompiers et d'autres partenaires ont été organisés par le service.

DESTINATIONS



PAR CANTON



Répondants de Vallorbe

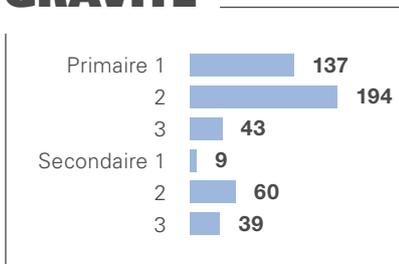
Le 1^{er} juillet 2016, les premiers répondants (PR) ont changé de local, car celui utilisé jusqu'ici étant ancien et vétuste. Ils sont maintenant situés dans le nouveau bâtiment à la rue de l'Ancienne-Poste à Vallorbe.

Depuis le mois de novembre 2016, le secteur d'intervention des PR s'est élargi de Vallorbe à la commune de Ballaigues. Il s'agit dans un premier temps d'une phase test d'une année, après quoi un bilan sera tiré pour savoir si ce concept se poursuivra.

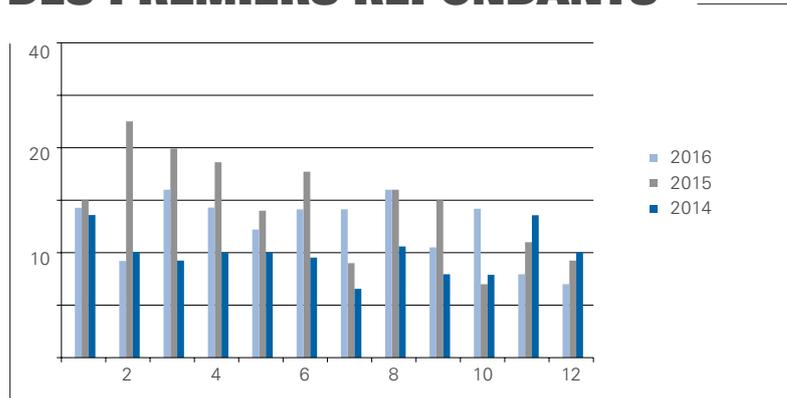
Fin 2016, l'équipe des PR a été renforcée par l'engagement de trois personnes motivées. Ils sont intervenus à 102 reprises.

Nous ne pouvons qu'à nouveau remercier ces collaborateurs qui œuvrent pour la région Vallorbe/Ballaigues en qualité de PR miliciens.

GRAVITÉ



COMPARATIF DES INTERVENTIONS DES PREMIERS RÉPONDANTS



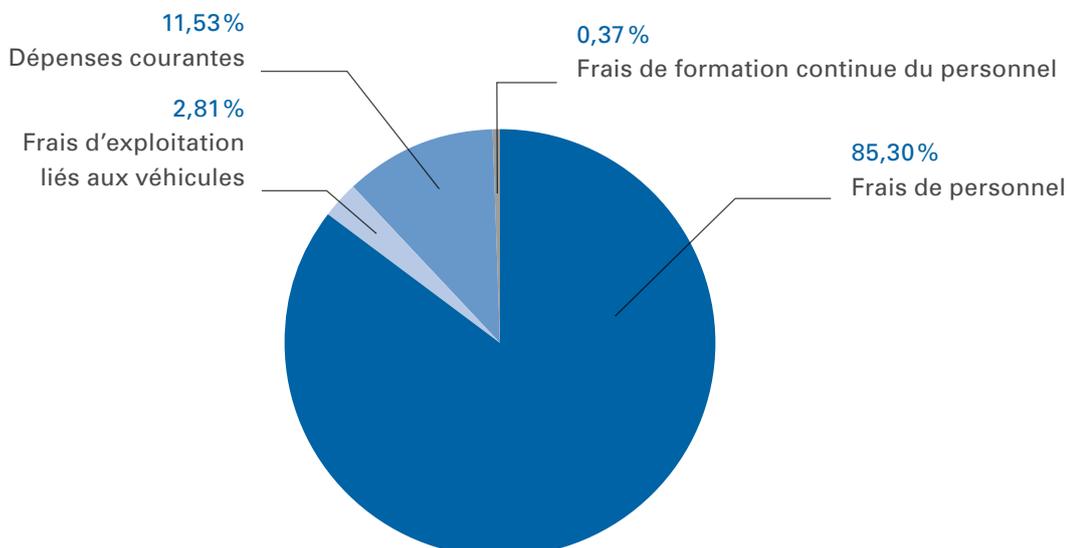
Bilan au 31 décembre 2016

Actif	Montants en KCHF	Passif	Montants en KCHF
Mobilisé		Fonds étrangers	
Disponible	230	Court terme	1 475
Réalisable	1 579	Comptes de régularisation	334
Comptes de régularisation	0		
Total de l'actif	1 809	Total du passif	1 809

Comptes de profits et pertes

	Montants en KCHF
Charges et produits d'exploitation	
Produits d'exploitation	9 007
Salaires et charges sociales	6 950
Autres charges d'exploitation	1 213
Charges d'exploitation	8 163
Résultat d'exploitation de l'exercice sans les investissements	844
Résultat d'exploitation de l'exercice avec les investissements	844
Résultat de l'exercice avant affectation	844
Correction subvention	-844
Résultat de l'exercice après affectation	0

Répartition des coûts



BfB Fidam révision SA
Y-PARC - Swiss Technopole
Rue Galilée 15
CH-1400 Yverdon-les-Bains

Téléphone +41 (0)21 641 46 46
Téléfax +41 (0)21 641 46 40
E-mail : contact@bfvd.ch

Rapport de l'organe de révision sur le contrôle restreint
à l'assemblée générale de
**Association Centre de secours et d'urgences
du Nord vaudois et de la Broye (CSUNVB)
Yverdon-les-Bains**

BfB

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan et compte de résultat et annexe) de l'Association Centre de secours et d'urgences du Nord vaudois et de la Broye (CSUNVB) pour l'exercice 2016 arrêté au 31 décembre 2016.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au comité alors que notre mission consiste à contrôler ces comptes. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément et d'indépendance.

Notre contrôle a été effectué selon la Norme suisse relative au contrôle restreint. Cette norme requiert de planifier et de réaliser le contrôle de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées. Un contrôle restreint englobe principalement des auditions, des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'entité contrôlée. En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des auditions et d'autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ou d'autres violations de la loi ne font pas partie de ce contrôle.

Lors de notre contrôle, nous n'avons pas rencontré d'élément nous permettant de conclure que les comptes annuels ne sont pas conformes à la loi et aux statuts.

Yverdon-les-Bains, le 19 mai 2017

BfB Fidam révision SA

	
Vincent Vocat Expert-réviseur agréé Réviseur responsable	Samuel Jaccard Expert-réviseur agréé

Annexes :

Comptes annuels comprenant :

- bilan
- compte de résultat
- annexe

Impressum

Coordination et rédaction – CSU-nvb, Philippe Michel, Pascal Cotter,
Laurent Pedrolì, Damaris Bourgeois, Raphaël Dufaux, Galien Wolfer

Conception et réalisation – Synergies®/les ateliers de la communication

Impression – Artgraphic Cavin SA

