

Réponse à l'Urgence Renforcement des
compétences des premières lignes
Rapport intermédiaire

30 juin 2022

Table des matières

Introduction.....	2
Mise en place.....	2
Formations	2
Liens entre les projets – avis et conseils	3
Financement.....	3
Résultats.....	3
Atteinte des objectifs de départ (voir introduction)	4
Objectifs reformulés.....	4
Constats généraux.....	5
Recommandations.....	5
Validation	6

Introduction

Le renforcement des compétences des soignants des premières lignes est un projet du Pôle Régional Santé (PRS), repris et développé dans le contexte de la Réponse à l'Urgence (RAU), et intégré en 2018 dans la fiche descriptive « Tri et orientation » à l'intention de la DGS ([Voir la fiche descriptive](#)). Les objectifs posés lors de la mise en place de ce projet sont de :

1. Renforcer et augmenter les compétences spécifiques de **tri/évaluation/orientation** des soignants de première ligne, pour une orientation efficiente en cas d'urgence ou de crise
2. Améliorer la collaboration interprofessionnelle
3. Augmenter les prises en soins dans la communauté

Prévues initialement de manière globale dans le cadre des différents projets de la RAU, les formations déployées concernent essentiellement **l'Equipe 24/24** de l'ASPMAD (ci-après E24). En effet, l'activité d'intervention rapide ou urgente de ces soignants a été considérée comme une forme de « nouveau métier », et il a été estimé indispensable de renforcer leurs compétences d'évaluation clinique comme base nécessaire pour pratiquer au sein de cette équipe.

Pour ce qui est des problématiques d'ordre psychiatrique, la question a été posée à la Plateforme de Santé Mentale et Addiction du RSNB de savoir si une équipe 24/24 de psychiatrie devait être mise en place parallèlement à l'E24. La recommandation a été de se centrer sur une seule équipe, l'E24, en renforçant ses compétences d'évaluation en psychiatrie. Ces soignants ne sont pas appelés à intervenir dans des situations de crise psychiatrique, mais sont souvent confrontés à des problématiques de cet ordre dans leurs interventions.

Ces aspects de formation sont détaillés dans le rapport du projet E24 ([voir le rapport](#)), mais l'importance de la formation étant soulignée par le Comité spécialisé (et le Bureau Nord ?), il a été décidé de les mettre en exergue dans le présent rapport.

Par ailleurs, un renforcement des compétences d'évaluation clinique psychiatrique est prévu pour **le service des urgences**, et sera déployé dès que possible.

Les aspects de formation en lien avec les projets du PRS autres que RAU ne sont pas pris en considération dans le présent rapport (projets gériatrie, insuffisance cardiaque ou soins palliatifs par exemple).

Mise en place

Formations

- Formations de deux jours à l'évaluation clinique à l'intention de l'E24 par un e-learning de 4 h pour réviser la théorie, et 2 jours de formation pour la mise en pratique. Cette formation est donnée par l'unité de formation des eHnv (UNIF)
- Formation de deux jours à une évaluation clinique psychiatrique à l'intention de l'E24 et dans un second temps du service des urgences d'Yverdon, développée et donnée par l'équipe pluridisciplinaire du projet RAU « Psychiatrie de liaison spécialisée »
- Supervision de l'E24 chaque six semaines ou à convenir par les intervenants du projet « Psychiatrie de liaison spécialisée »
- Progressivement, l'entier des soignants de l'E24 doit être au bénéfice d'un CAS en évaluation clinique. Deux CAS sont ainsi financés chaque année dans le cadre du projet, un autre l'est par l'ASPMAD. Une redevance de deux ans à l'E24 a été mise en place en 2021.

Liens entre les projets – avis et conseils

Les chargés des projets de la RAU et des autres projets du PRS ont été réunis régulièrement pour faire le point et se soutenir dans l'avancement de leurs travaux, sous l'angle de gestion de projet ou de la clinique. Une dynamique d'entraide s'est créée entre eux, et chacun est à même de donner des avis, conseils ou soutien à ses collègues dans son domaine spécifique, que cela soit lors des séances de groupe, ou sur le terrain.

Par exemple, le chargé du projet « Pharmacie d'interface » se tient à disposition de ses collègues chargés de projets et des équipes concernées pour des avis ou conseils pharmacologiques. Egalement, la chargée de projet de l'équipe de psychiatrie de liaison spécialisée peut être contactée lors de situations de crise rencontrées par l'E24.

Ces interactions transverses démontrent la cohérence entre les projets de la RAU, qui unissent leurs forces pour améliorer et renforcer les réponses à l'urgence. Un défi sera de maintenir cette dynamique dans une coordination post-projets.

Financement

Durant la période de projet, un budget est attribué pour valoriser les postes principaux en lien avec la formation. Pour 2023, le montant s'élève à **141'765.-** (voir budget global 2023, document fourni à part du présent rapport), qui inclut :

- le temps et les frais des deux CAS en évaluation clinique de l'E24,
- un 20% de la médecin assistante de l'équipe de psychiatrie de liaison spécialisée pour la formation de deux jours à l'E24 et au service des urgences (la formation est donnée en duo avec une infirmière de l'équipe, dont le temps est inclus dans le fonctionnement de l'équipe)
- le temps de formation y relatif de l'E24 (environ 25 personnes) et des soignants des urgences (environ 44 personnes),
- d'autres formations continues suivies par l'E24, notamment pendant la période d'intégration.

Dès 2024, en vue de la pérennisation des projets, les montants nécessaires à la formation en lien avec ces projets RAU seront intégrés dans les budgets y relatifs, et ne feront par conséquent plus office d'un budget à part.

Résultats

Résultats

- Trois collaborateurs de l'E24, encore en activité au sein de l'équipe, sont au bénéfice d'un CAS financé et réalisé depuis le début du projet
- Trois collaborateurs sont actuellement en milieu du cursus de formation du CAS
- 84 % de l'E24 a bénéficié de la formation en évaluation clinique et 72% en évaluation clinique psychiatrique (résultat qui sera atteint à fin novembre 2023 avec les sessions prévues en cours d'automne)
- Les formations en évaluation clinique et évaluation clinique psychiatrique font l'unanimité (résultats du questionnaire de satisfaction dans le rapport de l'E24)
- Le tournus observé au sein de l'E24 (près d'un tiers de l'effectif en quelques mois) rend difficile la fréquence et le suivi des formations, qu'il s'agisse des CAS ou des formations en évaluations cliniques
- Les avis et conseils entre les chargés de projets sont déployés essentiellement lors de réunions de cette équipe, leur recours est faible depuis la clinique

- La formation de deux jours en évaluation clinique psychiatrique donnée par l'équipe de psychiatrie de liaison spécialisée n'a toujours pas pu être planifiée au service des urgences par manque de ressources disponibles, mais le sera dès que possible en 2023
- Après plusieurs sessions réalisées à l'intention de l'E24, la formation en évaluation clinique donnée par l'UNIF est en standby. Elle sera réactivée pour les nouveaux collaborateurs de cette équipe à fin 2022. Cette formation est indispensable pour chaque collaborateur afin de garantir la qualité et la sécurité de ses évaluations

Atteinte des objectifs de départ (voir introduction)

OBJECTIF	ATTEINTE
1. Renforcer et augmenter les compétences spécifiques de tri/évaluation/orientation des soignants de première ligne pour une orientation efficiente en cas d'urgence ou de crise	<p>Les formations de deux jours en évaluation clinique et en évaluation clinique psychiatrique, les supervisions et les conseils donnés ont toujours donné satisfaction, et les soignants disent pouvoir les mettre à profit dans leurs pratiques (détails dans les rapports de projets y relatifs, à savoir Pharmacie d'interface (voir le rapport), E24 et Psychiatrie de liaison spécialisée (voir le rapport).</p> <p>Les effets ne sont toutefois pas mesurables, à part la satisfaction des soignants. Aucun critère ni aucune cible n'étaient fixés au départ</p>
2. Améliorer la collaboration interprofessionnelle	<p>La connaissance mutuelle, les contacts et les échanges autour des formations participent à un renforcement des collaborations interprofessionnelles et interinstitutionnelles.</p> <p>Les actions mises en place participent à cette amélioration, mais des moyens pour la mesurer n'ont pas été prévus</p>
3. Augmenter les prises en charge dans la communauté	Cet objectif n'a pas fait office d'un développement. Aucune cible ni critère précis de succès n'avait été fixé au départ

Objectifs reformulés

Les objectifs sont centrés essentiellement sur l'E24, ainsi que sur le service des urgences à Yverdon. Ils sont repris du projet initial, mais ont été reformulés et des indicateurs spécifiques ont été ajoutés, afin de permettre leur évaluation circonstanciée en 2023.

OBJECTIF	INDICATEURS SPECIFIQUES
1. Renforcer et augmenter les compétences spécifiques de tri/évaluation/orientation des soignants de première ligne (E24 et service des urgences) pour une orientation efficiente en cas d'urgence ou de crise	<p>Poursuite des questionnaires de satisfaction systématiquement suite aux formations</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nb/proportion de collaborateurs satisfaits ✓ Identification de manques → compléments de formations à prévoir <p>Nb/proportion de collaborateurs formés</p> <p>Nb d'avis et conseils donnés</p>
2. Améliorer la collaboration interprofessionnelle (réduire l'individualisme et les cloisonnements)	<p>Collaboration développée/formalisée avec</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ le pharmacien du projet Pharmacie d'interface ✓ la garde médicale ✓ les urgences (collaborations E24/urgences) <p>Mixité dans les sessions de formation</p>

3. Favoriser le maintien à domicile et diminuer les hospitalisations inappropriées	Nb d'interventions sur délégation du médecin de garde Nb d'hospitalisations suite intervention de l'E24 Nb de retours à domicile par l'E24 depuis les urgences/la permanence du PRS Nb de patients ramenés à domicile la nuit par l'E24
---	--

Constats généraux

Au mois de mai 2022, le Comité spécialisé a débattu des aspects de formation liés au présent projet ainsi que de manière générale, et les principales réflexions ont été les suivantes :

- L'accès à la formation est un droit de chaque soignant
- La formation doit être reconnue à tous les échelons, elle doit être intégrée dans la politique RH des institutions. Il n'y a pas d'évolution possible sans formation. La formation continue doit être indiquée dans le cahier des charges
- La formation participe à garantir la qualité et la sécurité des soins
- Des soins de qualité réduisent les coûts de la santé
- Les formations doivent être intégrées dans la clinique. Il faut se rappeler que les couts indirects des gens non formés sont conséquents, par exemple par des erreurs commises
- L'encadrement doit construire un système pour libérer les équipes et légitimer les formations, il doit porter le souci que ses équipes se forment. Les formations doivent être planifiées à l'avance et ne pas rajouter des charges aux équipes
- Au vu de la pénurie de soignants, les aspects de formations devraient être renforcés aussi pour attirer, motiver et retenir les collaborateurs.

Ces constats sont trop généraux pour faire office de recommandations concrètes pour la suite du projet. Le comité spécialisé a toutefois décidé de les maintenir dans le présent rapport afin de les mettre en valeur et leur donner du poids.

Recommandations

Les recommandations émises sont ciblées sur l'E24 et le service des urgences :

- Au vu du tournus observé dans les équipes (E24 et urgences), il est indispensable de prévoir une fréquence soutenue de formations continues et un soutien de l'encadrement afin de maintenir et renforcer le niveau de compétences de tri et orientation. Il en va de la qualité et de la sécurité des soins donnés, de l'attractivité et de la satisfaction des collaborateurs.
- Pérenniser la formation actuelle à l'E24 et les moyens associés (y compris formation psy)
- Evaluer régulièrement les besoins de formations de l'E24 (retour d'expérience sur ce qui manque).
- Donner les moyens au service des urgences de se former en évaluation clinique psychiatrique

Validation

Le présent rapport a été validé par le **Comité¹ spécialisé** lors de sa séance du 6 octobre 2022.

Le présent rapport a été validé par le **Bureau² Nord** en séance du 17 novembre 2022.

¹ Le Comité spécialisé est composé de directeurs, ainsi que de directeurs médicaux et des soins d'institutions partenaires (ASPMAD, eHnv, EMS, PHNVB, CSU-nvb, CHUV) et de responsables de dispositifs du RSNB

² Le Bureau Nord est composé de directeurs et directeurs généraux des eHnv, de l'ASPMAD, du RSNB, du SPANO, du RSNB, d'EMS et d'EPSM, du PSVJ et du RSBJ