

Communiqué de presse

# Une première européenne pour la zone de secours NAGE

**Avec le projet d'accréditation internationale de son service AMU, la zone entend se positionner comme précurseur en matière de qualité des soins de santé ambulanciers.**

## Etat des lieux

Dans l'ordre actuel des choses, les services d'Aide Médicale d'Urgence (AMU) fonctionnent sur une loi de 1964 et présentent juste l'obligation d'être agréés par le SPF pour pouvoir fonctionner. Cette agrégation prend actuellement en compte le matériel utilisé dans le cadre des interventions pour seul et unique critère de validation (ambulances, brancards...). Les ambulanciers sont quant à eux sujet à une évaluation quinquennale après leur formation.

L'obtention de subsides s'effectue uniquement sur le nombre de permanences et de missions, elle n'est pas fondée sur la qualité des soins et services prodigués par les équipes de terrain et d'encadrement. Un financement qui ne profite pas intégralement aux patients dont la prise en charge peut être non optimum alors que l'activité AMU ne cesse d'être en croissance constante. **Dans ce contexte, la Zone de secours NAGE souhaite aller bien plus loin et présente une autre vision !**

## L'accréditation va renforcer la qualité et l'efficacité des services de la Zone de secours NAGE

Évaluée par des experts indépendants sur base de normes et de critères internationalement reconnus, la zone de secours NAGE entend se conformer à une démarche professionnelle d'excellence. En ce sens, elle souhaite apporter la preuve qu'elle satisfait, dans son fonctionnement et ses pratiques, à un ensemble d'exigences formalisées.

Dans cette démarche, l'ensemble des secteurs d'activités de la Zone de secours ainsi que les membres du personnel seront évalués. Les processus, équipements et départements seront in fine documentés dans des référentiels « Qmentum<sup>1</sup> » garants d'une qualité des soins et services fournis aux patients. Ces documents seront régis selon trois sections : « Leadership », « Gouvernance » et « Secours médicaux d'urgence et transferts inter-hospitaliers ». Une fois constitués, ils seront validés par « Accréditation Canada International », l'organisme extérieur indépendant sélectionné par la zone sur base d'une procédure de marché public pour superviser et encadrer le processus d'accréditation.

(1) Qmentum est le nom du programme international d'accréditation qui vient en aide aux services ambulanciers. Il fait partie de la démarche d'accréditation implémentée par Accréditation Canada International.

**A titre d'exemples, l'utilisation de ces référentiels permettra aux services ambulanciers (liste non exhaustive) :**

- d'améliorer et d'encourager la qualité (Leadership) ;
- de promouvoir la collaboration avec un vaste réseau de partenaires (Leadership) ;
- de renforcer sans cesse la sécurité des patients (Leadership) ;
- d'établir un système de planification et de contrôle financier efficace qui contribue à l'atteinte des buts et objectifs stratégiques (Gouvernance) ;
- de favoriser et soutenir une culture axée sur la sécurité des patients (Secours médicaux) ;
- de favoriser la préparation et la participation proactive du personnel (Secours médicaux) ;
- de valoriser la formation continue (Secours médicaux) ;
- d'instaurer un programme complet et coordonné de prévention et de contrôle des infections (Secours médicaux) ;
- de documenter l'entretien des véhicules et de l'équipement (Secours médicaux) ;
- d'assurer au patient et à sa famille la pleine compréhension des soins accomplis (Secours médicaux) ;
- de déclarer et de référencer tout incident lié à la sécurité des patients (Secours médicaux).

**A l'heure actuelle, aucun service AMU n'est accrédité en Europe** alors que de nombreux services similaires le sont déjà outre Atlantique. La zone de secours NAGE est donc pionnière sur notre continent en étant la première en Europe à lancer cette accréditation pour son service ambulancier.

Les patients pris en charge sont de plus en plus en demande de transparence vis-à-vis de la qualité des soins pré-hospitaliers prodigués et ils ne sont pas les seuls. En effet, les autorités publiques ont également besoin de pouvoir mesurer, évaluer et comparer les données avec pour objectif d'aboutir à une simplification administrative, une réduction des charges et donc à moyen terme, une économie.

## **Une démarche internationale et wallonne**

Le 27 juin 2008, les Ministres de la Santé de 53 pays ont signé la « Charte de Tallinn ».

Par cette dernière, les pays signataires se sont engagés à promouvoir la transparence des soins de santé, à les rendre plus réactifs aux besoins réels et capables de réagir adéquatement en situation de crise.

La démarche d'accréditation est donc de plus en plus souhaitable. Elle est même souhaitée en Wallonie, et ce même si l'AMU relève d'une compétence fédérale. En 2013, le Gouvernement Wallon a ainsi mis en place un « plan wallon pour la qualité des soins hospitaliers ».

En outre, dans le cadre du plan Marschall Horizon 2022, la mesure 13 invite les services concernés à entreprendre, stimuler, soutenir l'innovation et la qualité dans la gestion des soins de santé des hôpitaux, au travers notamment une démarche d'accréditation. Raison pour laquelle de plus en plus d'hôpitaux présents sur le territoire de la Zone de secours NAGE sont en passe d'être accrédités ou le sont déjà. Il est dès lors logique voire indispensable que l'AMU de cette même zone s'inscrive dans cette dynamique.

## L'accréditation, porteuse d'évolutions

Au-delà d'une approche purement économique, l'accréditation va apporter bon nombre d'atouts. Elle favorisera la culture de la qualité et de la sécurité au sein de l'institution en instaurant un système de gestion de la qualité. Cette approche renforcera les compétences individuelles et collectives. Elle améliorera les conditions de travail ainsi que l'efficacité opérationnelle. Ainsi encadrés, les processus et procédures pourront être affinés, voire normalisés et permettront une utilisation efficiente des ressources autant humaines que matérielles. Au final, l'image même de l'institution s'en verra renforcée, gagnant en sérieux, en crédibilité et en réputation. Ce qui ne sera pas sans effet sur la confiance globale en l'institution.

## L'accréditation, une plus-value évidente pour ceux qui l'ont adoptée.

Les bénéfices de l'accréditation sont nombreux et ont été très vite perceptibles pour ceux qui en ont fait la démarche outre-Atlantique. En effet, l'accréditation :

- Facilite la gestion du changement ;
- Améliore la communication interne ;
- Diminue les coûts liés à la Responsabilité civile ;
- Réduit les risques d'événement indésirable ;
- Accroît l'utilisation d'indicateurs ;
- Contribue à l'amélioration de la satisfaction au travail des professionnels de la santé ;
- Promotionne les échanges au sein de l'organisation

## Un projet ambitieux et un suivi sur plusieurs années.

La démarche d'accréditation se déroulera en plusieurs étapes (voir infographie ci-dessous), s'étalera sur une période de 3 ans à 5 ans à partir du 1<sup>er</sup> mars suivant un devis total de **89.446,83 € TTC**. Le budget annuel alloué sera de  $\pm$  30.000€ TTC.

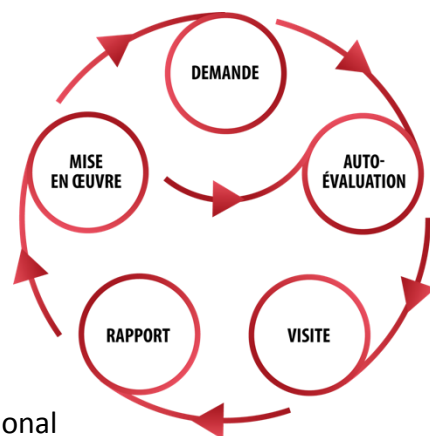
### Ce budget comprendra :

- Les visites du service d'accréditation
- Les frais de voyage
- L'adhésion au programme
- La rédaction et la présentation du programme
- Les taxes

### Le planning de l'accréditation :

- Visite de préparation (4 jours) – mars-avril 2020
- Visite d'accréditation (5 jours) – juin 2021
- Adhésion de 3 ans au programme Qmentum International

En conclusion, l'accréditation se développe pour un ensemble de raisons interconnectées d'ordre économique, politique mais aussi purement fonctionnel. Elle demande du temps et



de la préparation. C'est un processus documenté, nécessitant un audit pour pouvoir aboutir à l'élaboration des procédures claires et unanimement reconnues. De ce fait, par ce travail en amont, elle représente un coût pour l'institution.

Mais au-delà de ces critères purement factuels, l'accréditation se veut être un outil, pas une fin en soi. Elle nourrit l'objectif d'améliorer la qualité et la sécurité. Elle est une démarche fédératrice pour l'ensemble des acteurs du secteur des soins de santé parce qu'elle formalise un mode d'organisation fondé sur la recherche constante d'un meilleur niveau de qualité.

---

## **Quelques chiffres utiles :**

### **Le Service AMU (Ambulance) de la Zone de secours NAGE c'est :**

- 5 implantations (Namur – Andenne – Gembloux – Eghezée) + PIT CHR Namur
  - 13 ambulances
  - 430.000 Kilomètres parcourus en 2019 par ces ambulances.
  - 350 agents
  - 240 secouristes-ambulanciers
  - Plus de 16.000 missions (ambulances) par an (75 % des missions de la Zone)
- 

## **Ils ont pris la parole lors de la conférence de presse :**

**Maxime Prévot** – Président de la Zone

**Colonel Pierre Bocca** – Commandant de la zone

**Lieutenant Pierre-Yves Paquot-Servais** – Officier responsable AMU

## **Personne de contact – Projet accréditation AMU**

Lieutenant Pierre-Yves Paquot-Servais

Officier responsable AMU

+32 476 71 25 44

[pyps@zone-nage.be](mailto:pyps@zone-nage.be)

Zone de secours NAGE

Chaussée de Liège 55

5100 Jambes

+32 81 325 200

[www.zone-nage.be](http://www.zone-nage.be)

[info@zone-nage.be](mailto:info@zone-nage.be)