

## **Les prestations ambulancières très bien notées par les patients et les accompagnants**

L'Hôpital du Jura réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction et une étude est ponctuellement consacrée à la prise en charge par les ambulances. Elle est menée par notre service qualité auprès des patients et des accompagnants. Les résultats de la dernière enquête, menée en août et en septembre 2018, viennent d'être finalisés et démontrent une excellente satisfaction des patients jurassiens quant à leur prise en charge par l'équipe de sauvetage et transports de l'H-JU. Pour la grande majorité des personnes questionnées, les aspects liés au délai d'attente de l'ambulance, au lieu de destination, à la prise en charge de la douleur, à la relation avec le personnel ambulancier, à la sécurité et au confort sont très satisfaisants ou satisfaisants.

Le service "Sauvetage et Transport" de l'Hôpital du Jura est multisite, puisque les ambulances sont basées à Delémont, Porrentruy et Saignelégier. Il compte 64 collaborateurs, dont 40 pour le sauvetage. Il réalise toutes les interventions primaires et secondaires sur le territoire jurassien pour un peu plus de 5300 cas par an, dont environ 3150 cas d'urgence (données 2017). Pour accomplir ses missions, le service dispose de trois équipages d'urgences 24h/24 et 365j/365. Trois équipes de transferts viennent renforcer ce dispositif durant la journée, les jours ouvrables. Le Service ambulancier bénéficie de la certification IAS (interassociation du sauvetage) et répond ainsi aux recommandations de qualité en usage dans la branche en Suisse.

Il est important de relever qu'à l'avenir les ambulances resteront basées sur les trois sites de l'H-JU et que le Concept Cantonal de Médecine d'Urgence et de Sauvetage (CCMUS) ne diminuera en rien leurs prestations, mais au contraire ajoutera d'autres acteurs à la chaîne du sauvetage pour agir encore plus rapidement, en particulier en cas d'arrêt cardio-respiratoire.

### **Enquête de satisfaction 2018**

L'enquête a été réalisée durant les mois d'août et septembre 2018 par notre service qualité, auprès des patients et accompagnants (pour les prises en charge de personnes de moins de 18 ans), consécutivement à une prise en charge par l'ambulance de l'H-JU. Une enquête avait déjà été menée en 2015. Les patients ont reçu par courrier à domicile une lettre explicative spécifique, un questionnaire d'enquête ainsi qu'une enveloppe-réponse, et ont été invités à remplir le questionnaire en exprimant leur appréciation de la prise en charge. Nous avons enregistré un taux de participation de 39.5% au niveau des patients. Voici les questions et les réponses obtenues :

- **Quelle est votre satisfaction concernant votre temps d'attente jusqu'à l'arrivée de l'ambulance ?**  
97.3% se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » du temps d'attente jusqu'à l'arrivée de l'ambulance (2015 : 96.3%). 5 patients (2.6% des répondants) sont insatisfaits.
- **A-t-on pris en compte / respecté votre désir quant au lieu de destination ?**  
97.2% ont répondu que ce désir a été pris en compte / respecté (2015 : 89.5%).
- **Quelle est votre satisfaction concernant la prise en charge de votre douleur / votre malaise, par le personnel ambulancier ?**  
99.0% (2015 : 99.3%) se sont dits « très satisfaits » ou « satisfaits ».

- **Quelle est votre satisfaction générale concernant la manière dont le personnel ambulancier vous a entouré(e) / pris(e) en charge lors de votre transport ?**  
99.4% (idem qu'en 2015) ont répondu « très satisfaits » ou « satisfaits ».
- **Est-ce que le personnel ambulancier vous a tenu(e) informé(e) ?**  
98.2% disent avoir été informés des gestes et soins prodigués (2015 : 97.2%), et 99.4% ont répondu avoir été informés du lieu de destination (2015 : 97.3%).
- **Est-ce que le comportement de l'équipe, de façon générale, a permis de vous sentir en sécurité ?**  
A cette question 99.5% des répondants estiment que le comportement de l'équipe, de façon générale, a permis de se sentir en sécurité.
- **Le personnel ambulancier a-t-il été attentif à votre confort ?**  
100.0% des répondants estiment que le personnel ambulancier a été attentif à leur confort durant leur prise en charge jusqu'à l'ambulance.

**Ces excellents résultats sont le fruit d'un travail d'équipe réalisé avec un degré d'exigence important. C'est très encourageant et démontre l'attention que porte le service Sauvetage et Transports de l'H-JU à la satisfaction de ses patients.**

### **Développer la sécurité sanitaire, l'affaire de toutes et tous !**

Au moment où le projet de CCMUS est sur le point de se concrétiser, certains réflexes régionalistes resurgissent pour lutter contre tout changement. Pourtant, avec ce concept, le taux de survie en cas d'arrêt cardiaque sera amélioré, comme l'ont démontré plusieurs cantons (Tessin, Valais, Grisons, etc.). Les ambulances resteront basées sur les trois sites de l'H-JU et la chaîne du sauvetage sera encore densifiée avec de nouveaux acteurs. Voir : [www.h-ju.ch/ccmus](http://www.h-ju.ch/ccmus)

Le domaine de la santé est hautement émotionnel et il est important de se renseigner pour en comprendre les tenants et aboutissants. La population fait encore énormément d'amalgames, en particulier entre le sauvetage (extrahospitalier) et les urgences (intra-hospitalier). Par ailleurs, une part non négligeable du public ne connaît pas le numéro 144 et n'a pas les bons réflexes pour appeler les services de sauvetage, alors que chaque minute compte dans les situations les plus aiguës.

**Le CCMUS représente une opportunité d'encore améliorer la sécurité sanitaire pour l'ensemble des Jurassiennes et des Jurassiens.**

