

Rapport Annuel Financement- Ambureg : interventions dites « non enregistrables » (11/06/2020 v4c)

1. Introduction

Ambureg a pour but d'améliorer le fonctionnement de l'AMU. L'AR du 14/12/2018 régle les différents aspects liés à ce système, comme par exemple, des aspects pratiques sur les modalités d'enregistrement, son rapport direct avec le financement et le taux d'enregistrement attendue.

Cet AR établi comme taux d'enregistrement à obtenir pendant les 9 premiers mois de 2019 un minimum d'un 10%, et un enregistrement maximal (idéalement 100%) à partir de ce moment-là.

La mise en marche d'un outil si ambitieux n'est pas évidente, mais son bon fonctionnement est de l'intérêt de tous les impliquées. Pour cela notre but est de connaître et éviter, dans la mesure du possible, les problèmes que les usagers rencontrent.

Mais cette tâche est commune. Nous avons besoin du feedback des services ambulanciers et des CU112, ainsi que de leurs efforts, pour que les données encodées soient correctes et de qualité.

C'est pour cela qu'au cours de janvier 2020, nous avons demandé aux services de nous faire part des problèmes d'enregistrement rencontrés lors du quatrième trimestre de l'année et ceci à l'occasion du rapport annuel que chaque service ambulancier a dû rentrer avant le 1^{er} mars. Nous remercions à tous ceux qui ont collaboré en envoyant une contribution.

Ce document contient les résultats et conclusions de l'analyse des interventions problématiques rapportée par les services ambulanciers.

2. Source de données

Dans le rapport annuel demandé pour le calcul du financement, les services ont dû répondre à la question :

« 11. Y a-t-il eu des interventions pour lesquelles un enregistrement dans Ambureg était impossible parce que la combinaison numéro d'interventions – nom de permanence dans la base de données de référence n'était pas disponible trente jours après l'alarme ou pour une autre raison indépendante de la volonté du service d'ambulance (Oui ou Non) »

Si la réponse était positive, le service était demandé de dresser une liste des interventions problématiques pour les trois derniers mois de l'année, moyennant une archive XL avec les données suivantes :

- Numéro de service
- Nom du service
- Numéro d'intervention (11 chiffres)
- Nom de la permanence (9 caractères)

Le présent rapport est une analyse des données obtenues via ces archives XL.

Comme source de données nous avons utilisé aussi la base de données de référence SDS_RECORDS, qui, en principe, doit contenir tous les données SDS procédant des CU112. De celle-ci, on utilise un extrait des données qui concernent les services ambulanciers : seulement la dernière occurrence de toutes les interventions avec un nom de permanence qui contient « 10 » comme 7^{ième} et 8^{ième} caractères dans le nom. Cette extraction reçoit le nom de SDS_RECORDS_AMBU.

Nous avons aussi utilisé la base de données de fiches Ambureg (DB_AMBUREG), ainsi que le rapport global pour tous les services qui contient le taux d'enregistrement Ambureg accumulé pour le quatrième trimestre de 2019.

Il faut tenir compte qu'un enregistrement n'est possible pour un service que si la combinaison d'un numéro d'intervention correct avec un nom de permanence attribué dans la liste fédérale des moyens au même service, est présent dans la base de données de référence SDS_RECORDS_AMBU.

Pour l'instant l'annexe XL du rapport annuel est le seul moyen pour un service de notifier à l'autorité qu'il n'a pas pu enregistrer une de ses interventions, et pour l'autorité d'obtenir une idée de l'intégralité du contenu de la base de données de référence.

3. Méthodologie

Nous avons extrait les données suivantes :

- Des rapports des services, nous avons calculé (via les chiffres 5 à 8) la date de l'intervention. Nous avons tenu compte seulement des interventions du quatrième trimestre de 2019.
- Des rapports annuels des services nous avons aussi utilisé le nombre d'interventions totales rapportées pour 2019 (données corrigées).
- Recherche dans SDS_RECORDS_AMBU :
 - o Total SDS par service pour le 4^{ème} trimestre 2019
 - o Pour chaque intervention problématique :
 - Présence de l'intervention
 - Présence de la combinaison unique intervention-permanence.
- Recherche dans DB_AMBUREG de la présence :
 - o Fiche Ambureg de l'intervention (combinaison unique correcte)

- Fiche Ambureg de l'intervention de la part d'une autre permanence du même service
- Si le numéro d'intervention n'existait pas sur SDS_RECORDS_AMBU, nous avons calculé la centrale et la date du problème.
- Si le numéro d'intervention existait sur SDS_RECORDS_AMBU, mais pas liée à un service, nous avons noté le code de la permanence pour vérifications ultérieures.

4. Données brutes

Des 86 services ambulanciers qui ont présenté leur rapport annuel, 50 nous ont fait partie de soucis avec l'enregistrement de certaines interventions sur Ambureg (=réponse « Oui » à la question 11) dont 5 n'ont pas apporté de fichier XL rempli.

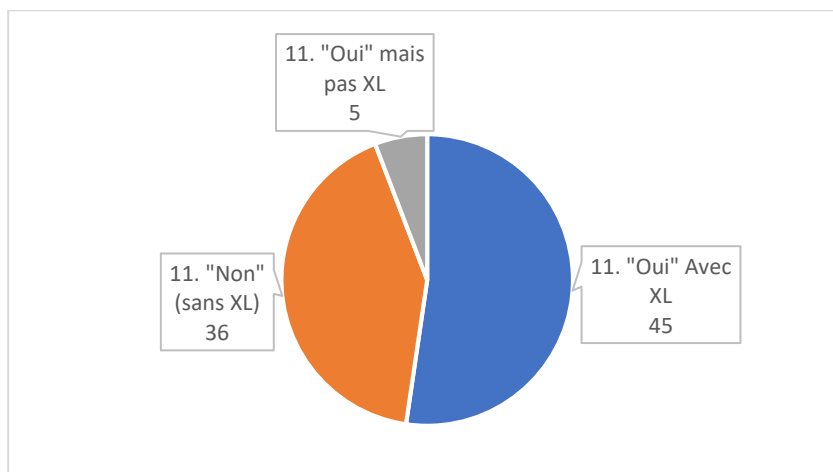


Figure 1

Les interventions problématiques montent à 3963, d'un total de 166572 interventions rapportées pour le quatrième trimestre de 2019. De celles-ci :

- 696 numéros d'intervention ne sont pas présents dans SDS_RECORDS_AMBU
- Pour les autres 3267 :
 - Pour 2211, la combinaison unique était présente dans SDS_RECORDS_AMBU
 - Dans 373 cas, il y avait en fait une fiche Ambureg
 - Pour 423, il existait une combinaison unique pour une autre permanence du même service.
 - Pour 464, la combinaison unique n'était pas liée à un service, mais dans 434 de ces cas, le nom de la permanence fait penser au même service (un départ supplémentaire avec le même nom, le changement d'une lettre, etc.)

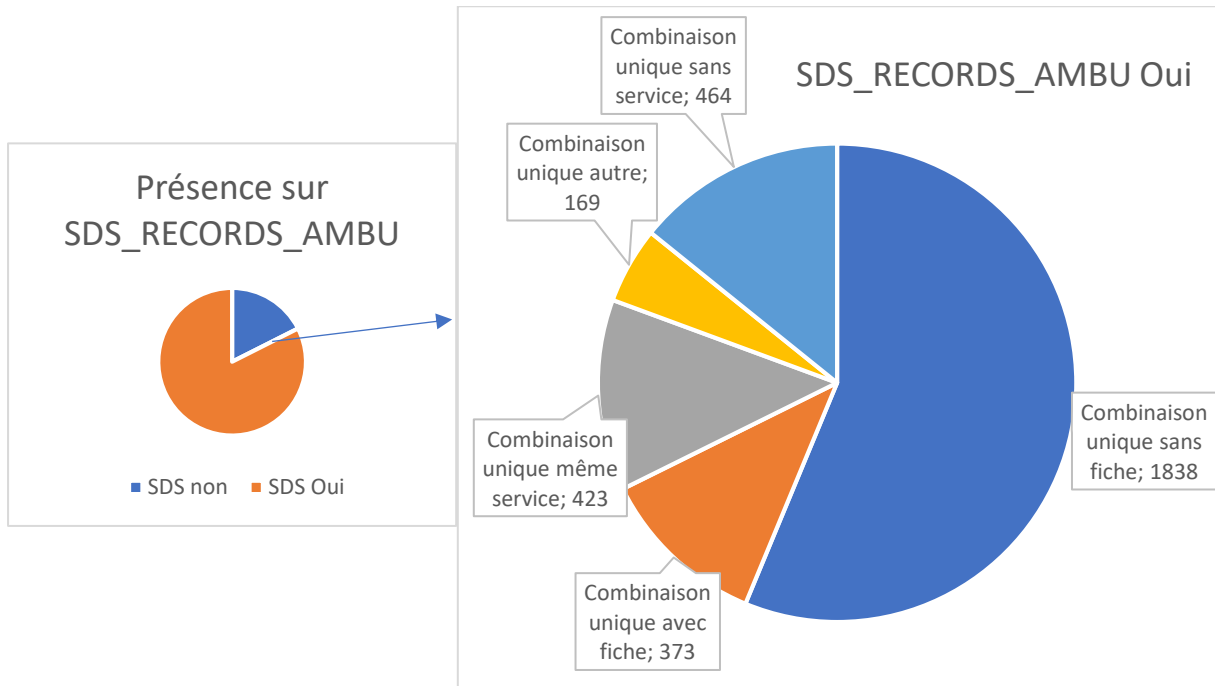


Figure 2

Du total de 3963 interventions, 245 (6%) sont issues d'une CU112 différente à la province de la permanence. Pour l'année 2019, le pourcentage d'alertes provenant d'une province différente à la permanence a été, d'après les données du SDS_RECORDS_AMBU, de 3,3%.

5. Considérations par taux d'enregistrement Ambureg

5.1. Taux d'enregistrement 4^{ème} trimestre inférieur à 80%

20 services ne sont pas parvenus à atteindre un taux d'enregistrement de 80% pendant le 4^{ème} trimestre de 2019. De ceux-ci, seulement 7 ont rapporté des problèmes d'enregistrement, et 1 a répondu « oui » à la question 11 mais n'a pas envoyé l'archive XL. Ces 20 services ont exécuté pendant le 4^{ème} trimestre autour du 29 % des interventions.

Le nombre de problèmes d'enregistrement communiqué par ces 7 services a été de 1563, donc, d'un 40% du total.

Dans 169 cas, il existait, en effet, une fiche Ambureg, donc, on pourrait considérer que le problème avait été résolu ou qu'il s'agissait d'une seconde alerte du même moyen lors d'une même intervention. Dans ce dernier cas, on sait qu'un second enregistrement n'est pas possible.

33% des interventions non présentes sur SDS_RECORDS_AMBU sont rapportées par ces mêmes 7 services. Une intervention non présente peut indiquer un problème dans la base de données de référence mais pourrait également être, plutôt exceptionnellement, une erreur du service dans l'archive XL.

5.2. Taux d'enregistrement 4^{ème} trimestre entre 80% et 95%

Les 25 services dans cette catégorie représentent 34 % des interventions pendant le 4^{ème} trimestre et ils ont rapporté 1836 interventions avec des problèmes d'enregistrement (46% du total des erreurs rapportées). De celles-ci, nous n'avons trouvé que 26 fiches Ambureg.

Deux services ont répondu « Oui » à la question 11, mais n'ont pas apporté d'archive XL rempli.

Dans 381 cas, les numéros d'intervention ne se trouvaient pas sur le SDS_RECORDS_AMBU.

5.3. Taux d'enregistrement 4^{ème} trimestre supérieur à 95%

41 services sont dans cette tranche d'enregistrement et ils représentent 37 % des interventions pendant le 4^{ème} trimestre. Ces services méritent une attention particulière comme ils peuvent être considérés comme plus que moyennement attentifs à des interventions non enregistrables.

Ces 41 services ont rapporté un total de 564 interventions problématiques (14% du total des erreurs rapportées), pour lesquelles on a trouvé 178 fiches Ambureg. Dans 85 cas, les numéros d'intervention ne se trouvaient pas sur le SDS_RECORDS_AMBU.

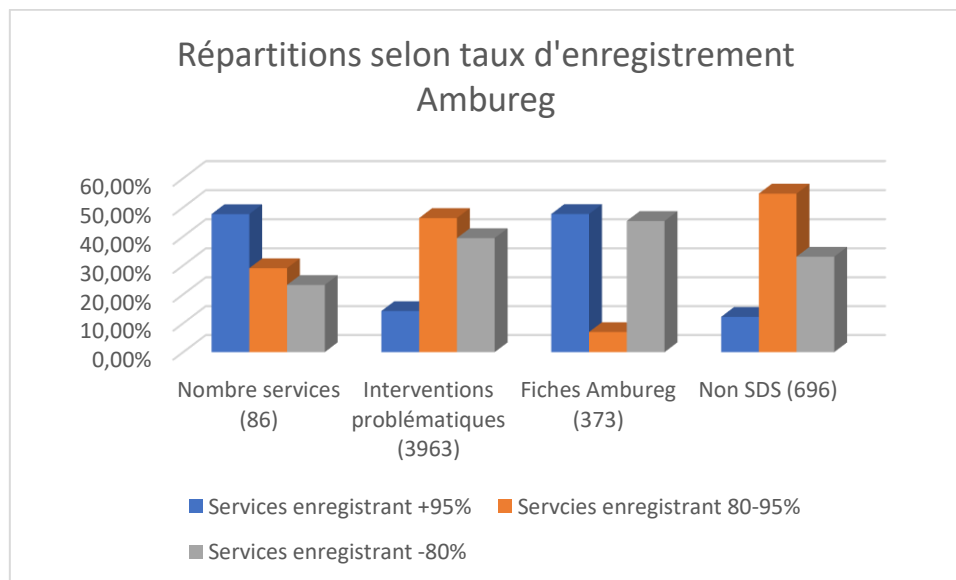


Figure 3. Taux d'enregistrement sur Ambureg : oct-dec 2019

6. Répartition par province

La plupart des 86 services n'ont des lieux de dépôts que dans une province, mais cela n'est pas toujours le cas. Pour cela, dans l'analyse des erreurs par province, nous avons fait la répartition d'après la province de la permanence et non du service. Ceci est aussi la raison

pour laquelle on a fait la distinction entre le Hainaut et le Brabant wallon, quoique ces deux provinces partagent la même CU112.

On peut voir dans le graphique qu'Anvers et le Brabant flamand sont les deux provinces dont les services ont rapporté le plus de problèmes pour enregistrer certaines interventions.

Ces deux provinces accumulent aussi le plus grand nombre d'interventions qu'on ne retrouve pas sur le SDS_RECORDS_AMBU. Néanmoins, même si le chiffre total est moindre, nous pouvons voir dans la Figure 5 que la forte majorité des problèmes d'enregistrement rapportés pour le Hainaut et West-Vlaanderen sont de ce type (non SDS).

Par rapport aux alertes provenant d'une province différente à celle de la permanence, il se fait évident dans la Figure 6 que pour le Luxembourg et le Hainaut un grand pourcentage des problèmes rapportés sont liés à ce genre d'alerte.

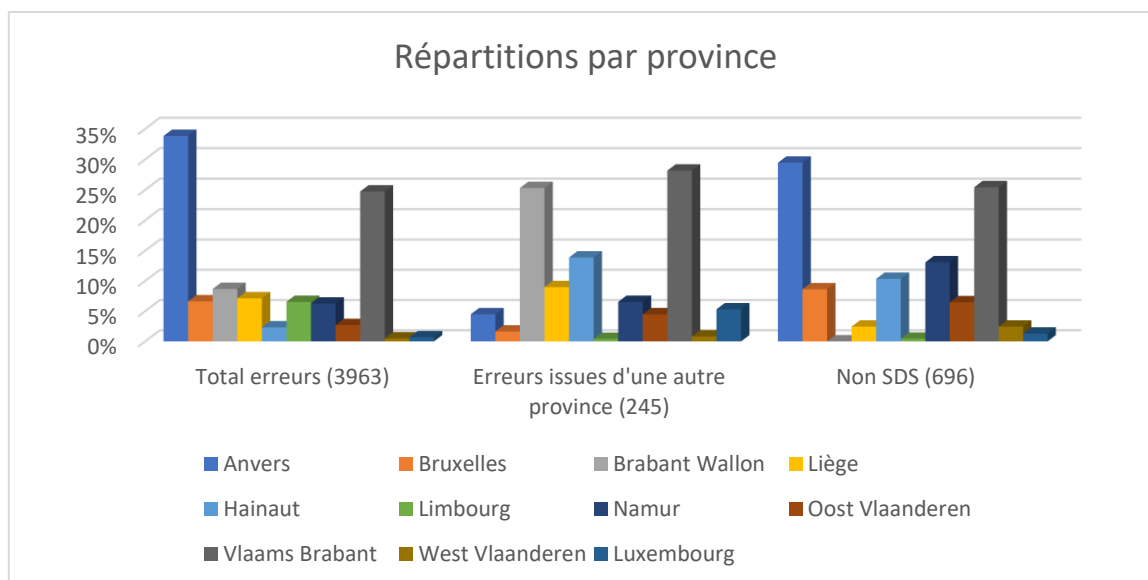


Figure 4.

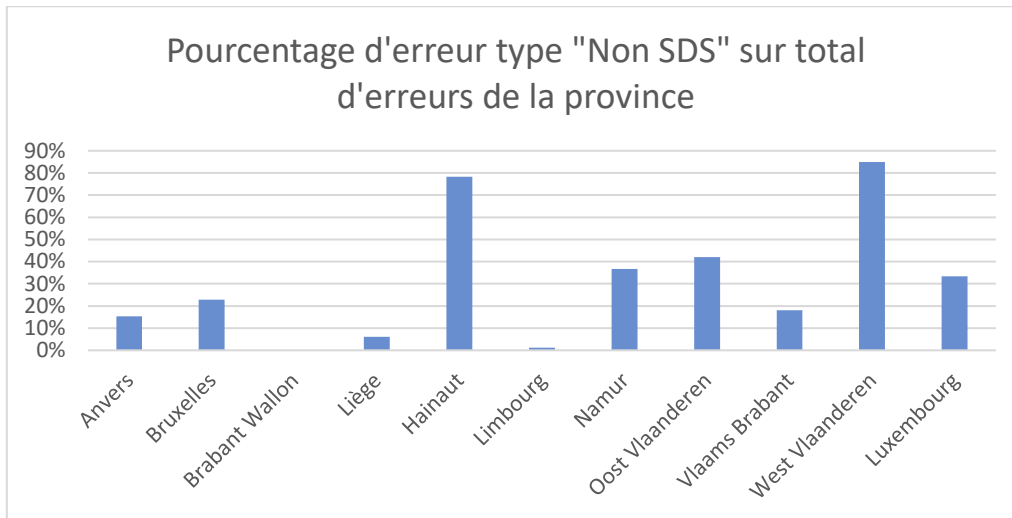


Figure 5

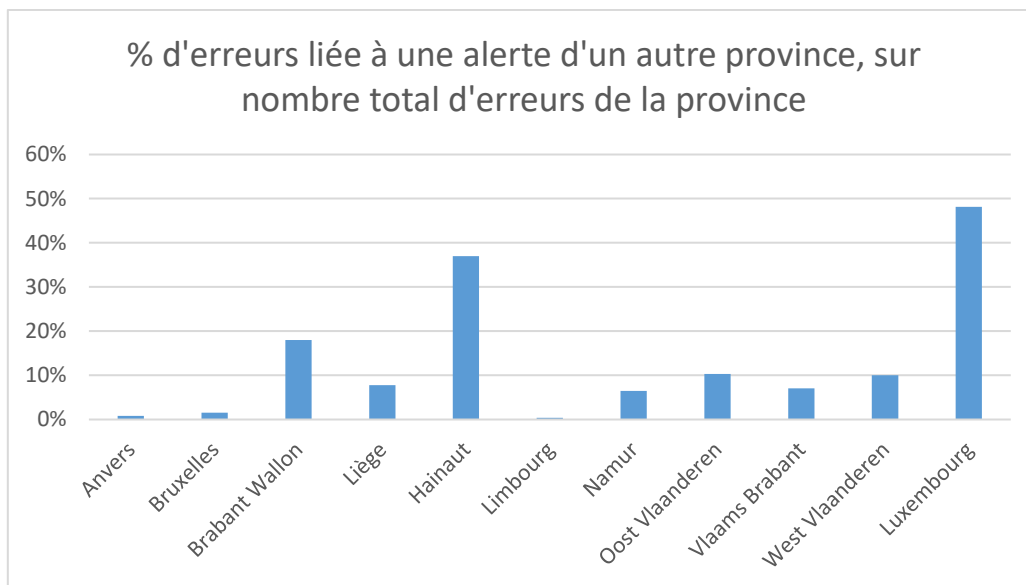


Figure 6

7. Types d'erreur

Nous avons catégorisé les erreurs rapportées :

7.1 Numéro d'intervention non présent sur SDS_RECORDS_AMBU : 17,6%

7.2 Numéro d'intervention présent sur SDS_RECORDS_AMBU mais pour un autre service, et avec ou sans enregistrement Ambureg : 3,17%

7.3 Combinaison unique présente sur SDS_RECORDS_AMBU : 55,8%

7.3.1 Présence de la combinaison unique sur Ambureg : 9,4%

7.4 Intervention présente, lié au bon service, mais erreur de permanence : 10,6% (cette donnée est approximative, parce que cela ne prend pas en compte des interventions pour lesquels deux moyens du même service ont été alertés)

7.5 Pas de service lié au numéro d'intervention : 11,7%

7.1. Intervention non présente sur SDS

Une erreur fréquente, ceci peut être dû, par exemple, à une codification erronée de la part du service à l'heure de copier ou de chercher ce numéro d'intervention.

Une autre cause possible serait une erreur de la part de la CU12 : nous pouvons voir dans la Figure 7 que cela pourrait être le cas pour des jours ponctuelles, comme le 17 novembre pour la centrale de Bruxelles ou le 24 octobre pour la centrale de Louvain.

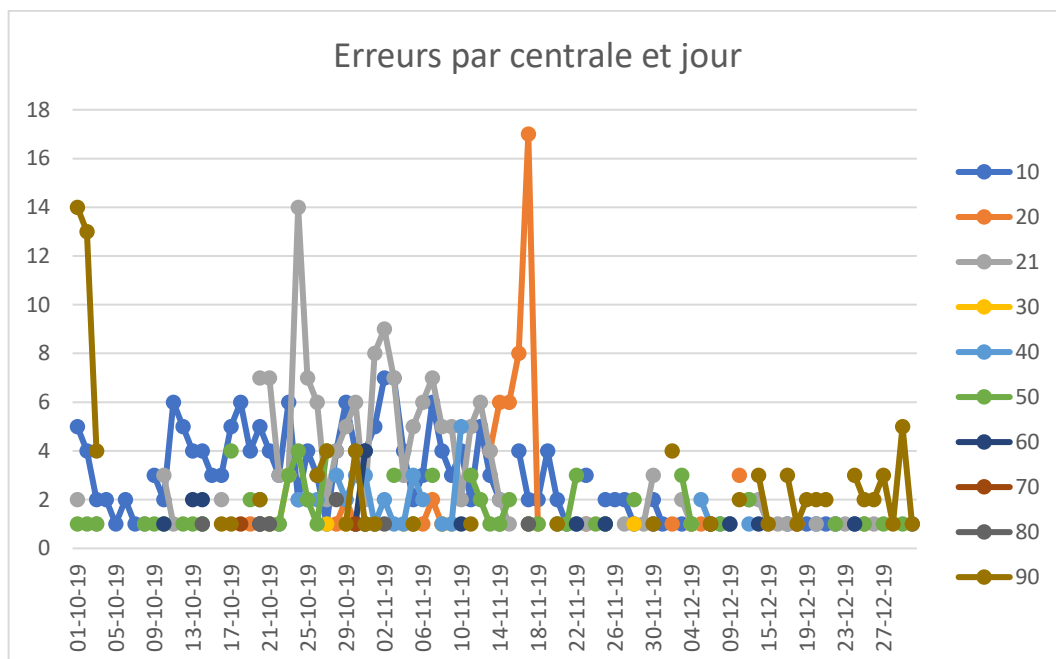


Figure 7.

Néanmoins, il y a des mesures prévues qui évitent ou minimisent la perte d'interventions dans le cadre de problèmes ponctuels de flux de données au niveau des CU112.

A partir du 20 octobre il y a eu une interruption dans l'envoi des données par toutes les centrales d'urgence. Pour les centrales d'urgence de CityGIS (ANT, LIM, LIE, LUX et HAI) cette interruption a duré 4 jours. Pour les centrales d'urgence de CAD Astrid (OVL, VBR, NAM et WV) l'interruption a duré 4 semaines. Toutes les centrales ont implémenté un mécanisme automatisé de sauvegarder des interventions dont l'envoi fut postposé ainsi que de renvoyer ces interventions dès que possible, le cas échéant après plusieurs semaines. Dans les graphiques le lien entre ces interruptions et le nombre des erreurs rapportées semble néanmoins faible, ce qui pourrait indiquer que les mécanismes de renvoi quoique n'étant pas parfaits, ont relativement bien fonctionné.

7.2. Intervention présente sur SDS_RECORDS_AMBU mais pour un autre service, qui n'a pas fait d'enregistrement.

Dans ce cas, nous ne pouvons pas considérer que la centrale n'a pas envoyé l'intervention, parce que ceci est présente sur la base de données. Mais peut-être plusieurs moyens ont été alertés ou qu'il y eu une erreur d'encodage de de la part de la CU112.

Etant donné qu'on ne tient compte que des interventions sans fiche Ambureg de la part d'un autre service, dans la plupart des cas il nous semble plus probable qu'il s'agisse d'une erreur d'encodage du nom de la permanence de la part de la CU112.

Par rapport au type de centrale, les centrales CityGIS sont responsables du 70,6% des erreurs, ce qui serait logique si on considère que l'association du nom de permanence Ambureg au nom d'équipe tel qu'utilisé par les opérateurs se fait à la main dans ces centrales.

Or, en réalité, 62% de ces erreurs viennent de la centrale d'Anvers (CityGIS), 18% de la centrale du Vlaams Brabant (CAD Astrid) et 7% de la centrale de Namur (CAD Astrid). Pour le reste des centrales, l'occurrence est exceptionnelle.

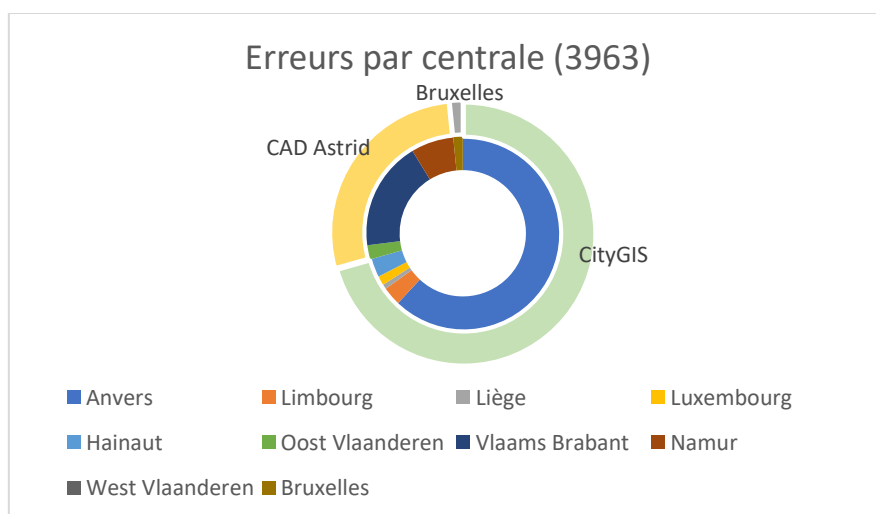


Figure 8. Intervention sur SDS_RECORDS_AMBU, pour un autre service, et sans fiche

7.3. Combinaison unique présente sur SDS_RECORDS_AMBU

Dans le 55,8% des cas, la combinaison unique intervention-nom de la permanence, existe dans l'SDS_RECORDS_AMBU, ce qui veut dire que l'intervention aurait été enregistrable.

Une première cause pourrait être la méconnaissance du système back-office du logiciel d'enregistrement. Un temps d'apprentissage est normal, et nous espérons que les problèmes de ce genre diminueront, voire disparaîtront, pendant 2020.

Il est vrai aussi qu'une panne dans un point du flux de données pourrait aussi être à l'origine de ce problème.

Mais, comme on a dit, le système est fourni d'une série de mesures pour limiter les problèmes d'envoi d'interventions. A cause de cela, il est possible qu'une intervention puisse apparaître sur le logiciel quelques jours après la date, et, à partir de ce moment, l'intervention serait enregistrable.

Donc, en principe la plus grande partie des cas d'interventions non-enregistrables sont de nature transitoire. Il vaut la peine dans les communications vers les services à la suite de ce rapport de transmettre la liste des interventions présentes sur SDS_RECORDS_AMBU et donc comme enregistrables.

Si l'erreur persiste, il faudrait impliquer l'intégrateur dans la recherche du souci.

7.3.1. Combinaison unique présente dans Ambureg

Par le biais du SDS_RECORDS (donc, **sans application du filtre de la dernière occurrence**), nous pouvons aussi faire des différences sur les interventions avec ce type d'erreur.

Il faut savoir que chaque alerte est présente deux fois dans le SDS_RECORDS_AMBU non filtré, ce qui nous permet de calculer :

- Le nombre des cas qui sont effectivement des erreurs (il y a eu un enregistrement, mais le service l'a perdu de regard) : 309
- Le nombre de cas qu'il y a eu une deuxième alerte du même moyen lors de la même intervention : 63, plus 1 pour laquelle il y a eu une troisième alerte lors de la même intervention.

Ce type de cas est un problème propre du système d'enregistrement, vu que Ambureg ne permet pas un deuxième enregistrement pour la même combinaison unique intervention-permanence. En tout cas, cela ne représente qu'un 1,6% du total des erreurs rapportés par les services.

7.4. Erreur du nom de permanence

Il nous semble un problème mineur, que le service peut éviter dans la plupart des cas.

Pour les services qui ont plusieurs moyens, il se peut que la CU112 alerte une permanence mais que cela soit une autre qui rend le service.

Dans ce cas, il est possible que le service se trompe à l'heure de l'enregistrement et que ne trouve pas la bonne intervention pour la permanence qu'il a mobilisé.

7.5. Pas de service lié au nom de la permanence

Par le biais de la liste fédérale des moyens, nous travaillons pour trouver et résoudre ce type d'erreurs.

En effet, lors de nos contrôles sur les bases des données, nous trouvons des noms de permanences non liés à un service : c'est le cas des DEFAUL101, qui devraient être des cas exceptionnels, ou des fautes de frappe dans le nom de la permanence encodé sur la base de données d'une des CU112.

Mais il y a aussi d'autres noms de permanence non liés à un service. Il s'agit, par exemple, des nouveaux codes créés par les CU112 qui n'ont pas été communiqués à la Liste Fédérale de Moyens. Du total de 464 erreurs situées sous ce paragraphe, 434 sont liées à un nom de permanence facilement reconnaissable comme un départ supplémentaire d'une permanence du même service, mais qui n'existe pas sur la liste fédérale de moyens. Il est donc très important que tout moyen qui peut être alerté se trouve correctement encodé sur cette liste.

A titre informatif : pendant le 4^{ième} trimestre, on a reçu 1.298 interventions dans SDS_RECORDS_AMBU qui n'étaient pas associables à un service.

8. Conclusions

a) Nous avons fait cette analyse d'abord pour avoir une idée des problèmes que les services éprouvaient lors des enregistrements de leurs interventions. Plus que la moitié des services, qui ont exécuté 71,8 % interventions pendant la 4^{ième} trimestre nous ont transmis des données concrètes sur des interventions non-enregistrables. En total, comparé au nombre d'interventions exécutés pendant la 4^{ième} trimestre comme rapportés par les services dans les rapports annuels, il y a 2,4 % interventions questionnables. De ce 2,4 %, la majorité (55,8 %) sont des interventions dont la combinaison est présente dans la base de données de référence et qui sont donc enregistrables.

b) L'année 2019 était la première année de l'enregistrement sur Ambureg. Néanmoins, le taux d'enregistrement global et cumulatif a été de 51,97 % pour toute l'année et de 83,50 % pour le 4^{ième} trimestre (où l'enregistrement est devenu obligatoire).

Mais, même pendant la 4^{ième} trimestre il y a eu des grandes différences entre le taux d'enregistrement des 86 services, et seulement pour un des segments de 7 jours tous les services ont enregistré des interventions.

Afin de savoir si les résultats ci-dessus sont fiables il faut les comparer avec d'autres études et/ou planifier un même exercice l'année suivante voire plus tôt.

c) On a posé la question le 17 janvier 2020 mais les dernières données n'ont été reçues que fin mars. Et comme les services ont d'abord, et avec la plus grande attention, répondu aux questions 1 à 4 (financement), il se peut que certaines données étaient déjà

dépassées au moment de cette analyse. Il y a lieu de communiquer par service les résultats et d'observer les éventuelles réactions.

d) La deuxième raison pour laquelle on a réalisé cette enquête était d'avoir une idée des éventuelles lacunes quant à l'intégralité de la base de données de référence. Même avec un taux d'enregistrement de 100 % pour chaque service on n'est pas sûr que toutes les interventions exécutées aient été enregistrées vu ladite dépendance de la base de données de référence.

Ici la conclusion est moins claire : quoique les numéros d'intervention pour lesquelles on ne peut trouver aucune trace semble évoluer dans le temps, l'analyse n'offre pas de base suffisante afin d'interroger les centrales d'urgence 112 à l'exception de la centrale d'urgence 112 de Vlaams-Brabant qui semble souffrir de plus de discontinuités que d'autres centrales. Néanmoins une enquête envers toutes les centrales d'urgence 112 concernant leurs indisponibilités n'a pas résulté dans des données qui peuvent expliquer les lacunes, même celle de la centrale d'urgence de Vlaams-Brabant.

e) Afin de traiter quelques des problèmes discutés dans ce rapport d'une façon pro-active il y a lieu de prendre et de continuer deux initiatives :

- i. Il y a lieu de 'confronter' les services et surtout les services avec un taux d'enregistrement faible à la fin de chaque trimestre avec leurs interventions non enregistrées mais disponibles dans SDS_RECORDS_AMBU.
- ii. Il y a lieu de 'confronter' les centrales d'urgences 112 avec les noms de permanences non associables à un service comme les interventions lors desquelles ces permanences sont impliquées sont particulièrement candidats de devenir des interventions non enregistrables.

f) Il est utile de donner un feedback à tous les services qui ont communiqué des interventions non-enregistrables sous forme d'un message qui contient :

- i. Eventuellement, un lien vers notre site web où se trouve ce rapport ou une version 'management summary' de ce rapport.
- ii. Pour les services qui le demandent : Des renseignements sur mesure concernant les conclusions majeures de l'analyse de leurs interventions rapportées. A cette fin ce document contient une annexe avec des analyse détaillées par service lesquelles, bien évidemment, ne seront pas rendues publiques.

Isabel Hurtado Chaves
Attaché contrôle

Serge Cornet
Coordinateur Stratégique