

NOMAD

À L'HEURE DE LA CROISSANCE

Caroline Codoni-Sancey, Responsable de la communication de NOMAD



Prestataire officiel de l'Etat pour favoriser, mais aussi organiser, le maintien à domicile, NOMAD a aujourd'hui atteint une belle vitesse de croisière. Coup de projecteur sur cette institution qui grandit et voit évoluer son rôle au sein des acteurs de santé du canton.

NOMAD est près de fêter ses dix ans. Créé par une loi éponyme le 6 septembre 2006, cet établissement de droit public cantonal est devenu réalité au 1er janvier 2007. Après une première phase de fusion et de démarrage parfois difficile (2007-2010), suivie d'une période de transition (2011-2013), l'institution a désormais acquis la maturité nécessaire au développement de son activité.

Doté d'une solide direction, menée par Gabriel Bader depuis l'été 2013, et de responsables d'équipes engagées auprès de plus de 500 collaboratrices dévouées, réparties sur tout le territoire cantonal, NOMAD est devenu un partenaire incontournable de la Planification médico-sociale (PMS) votée par le Grand Conseil en 2012.

Les deux grands pans de son activité sont la délivrance de prestations de soins et/ou d'aide aux activités de la vie quotidienne, dans le but de maintenir, stimuler ou rétablir l'autonomie et la santé des clientes. Les soins peuvent être de trois types : infirmiers, de base ou spécialisés (dans les domaines de la stomathérapie – traitement des plaies, des stomies et des problèmes de continence –, de la diabétologie et de la psychiatrie/psycho-gériatrie). A noter que les spécialistes en stomathérapie proposent des consultations à La Chaux-de-Fonds ou à domicile (tél. 032 886 82 50).

L'aide pratique, dispensée par des auxiliaires de vie, aides soignantes, aides familiales ou encore des assistantes en soins et santé communautaire (ASSC), va au-delà de prestations ménagères et s'apparente à un soin. En effet, grâce à une analyse complète des besoins des clientes, en lien avec leur état de santé global, les collaboratrices – toutes diplômées – cherchent à maintenir (voire à restaurer) au maximum leur autonomie.

Points de contact avec NOMAD

> ALO

Un service téléphonique centralisé recueille depuis 2012 toutes les nouvelles demandes de prise en charge, qu'elles proviennent des médecins, hôpitaux, partenaires, ou (de l'entourage) des futures clientes :

Accueil – Liaison – Orientation (ALO)

Tél. 032 886 88 88

(ouvert de 8h à 12h et 13h30 à 20h les jours ouvrables et de 10h à 13h le samedi)

ALO assure notamment le lien avec les équipes qui prennent en charge les clientes et avec les partenaires institutionnels, en particulier les hôpitaux, lors de retours à domicile de leurs patientes.

> Référentes

La fonction de « référente » se met en place au sein des équipes de NOMAD. Une collaboratrice est désignée pour être l'interlocutrice privilégiée d'une cliente, de ses proches et de son médecin. Elle suit régulièrement l'évolution de sa situation et garantit la continuité de la prise en charge. 73% des clientes étaient dotées d'une référente à fin avril.

Se préparer à croître

La PMS, qui entend développer le maintien à domicile, entraîne une forte augmentation du volume des prestations de NOMAD et de ses clientes. Pour pouvoir grandir tout en continuant d'offrir des prestations de qualité, dans la proximité, l'institution a imaginé un nouveau modèle d'organisation. Testé durant 18 mois dans les centres de Peseux et de Marin, ce modèle initie aujourd'hui son déploiement sur tout le canton. Sa mise en œuvre doit s'achever au printemps 2016.

Les principaux changements sont :

- la révision de l'organigramme des centres : les tâches se répartiront entre plusieurs fonctions – dont des nouvelles – permettant ainsi un partage du travail plus équitable et un renforcement des compétences dans certains domaines, désormais aux mains de «spécialistes». A la tête du centre, une responsable non seulement coordonnera des responsables d'équipes (plus orientées «métier») mais entretiendra aussi les liens avec les partenaires locaux tels que médecins ou pharmaciens
- l'apparition de trois «régions» : Le Doubs – l'Areuse – le Seyon

Chaque région regroupera deux à trois centres. L'idée consiste à créer des synergies, particulièrement utiles pour assurer les remplacements de certaines fonctions (ex. responsable de centre). Une équipe supplémentaire sera créée à La Chaux-de-Fonds, Marin et Perreux. L'équipe du Val-de-Ruz sera rattachée (sur le plan administratif) au centre de Peseux tant qu'une deuxième équipe ne pourra pas être créée. Géographiquement, elle restera toutefois localisée au Val-de-Ruz.



Renforcer la coordination avec les autres acteurs socio-sanitaires

Le développement du maintien à domicile – et, partant, celui de NOMAD – va de pair avec le renforcement de la collaboration entre tous les partenaires de la santé. La continuité de la prise en charge implique en effet que chaque acteur se préoccupe de la situation de la personne après qu'elle aura passé vers un autre acteur.

Avec HNE

HNE et NOMAD travaillent à améliorer la réactivité de la prise en charge à domicile à la sortie de l'hôpital. D'une part, l'hôpital se trouve souvent dans des situations où la sortie ne peut pas être anticipée ; d'autre part, NOMAD ne dispose pas de disponibilité suffisante dans les équipes actuelles pour faire face à des prises en charge non planifiées.

D'ici mi-2016, un modèle organisationnel sera élaboré et testé afin d'assurer la prise en charge de patientes hospitalisées à HNE dans les 6 à 12 heures ouvrables après réception de la demande – que la cliente soit connue de NOMAD ou non. Ce modèle doit permettre d'assurer les premiers jours de prise en charge pour des soins infirmiers et/ou de base, cela 7 jours sur 7, selon un horaire à définir. Une équipe NOMAD spécialement affectée à cette mission est envisagée.

Avec le CNP

NOMAD est déjà engagé dans des projets de coordination avec le Centre neuchâtelois de psychiatrie (CNP) en vue d'améliorer la qualité et la flexibilité des flux. L'objectif vise à coordonner l'action des équipes mobiles avec les soins à domicile spécialisés en psychiatrie et de renforcer les synergies dans la formation continue des soignantes dans le secteur de la psychiatrie.

Avec les EMS

NOMAD a déjà initié des rencontres avec les établissements médicaux-sociaux (EMS). Les discussions portent sur différentes formes d'hébergement envisagées par les EMS et leur articulation avec les prestations sociales ou de soins. Elles doivent permettre, dans un premier temps, de mettre au jour les craintes et défis que le virage ambulatoire fait surgir afin de proposer des solutions visant le respect des rôles de chacun mais plus que cela : l'émergence d'une vraie dynamique entre les institutions dans le chemin à proposer à la personne âgée.

Avec les médecins de premier recours

NOMAD a à cœur de favoriser les collaborations avec les médecins, partenaires les plus proches de son activité. La désignation d'une référente soignante par cliente (voir supra), pouvant donner les informations adéquates au médecin, va dans ce sens. La nouvelle organisation des centres prévue pour 2016 permettra également plus facilement de déterminer par région une répondante NOMAD pour les médecins (en principe la responsable du centre).

Dans un avenir aussi proche que possible, il est enfin envisagé de proposer aux médecins des accès au système d'information de NOMAD et, partant, à des informations concernant leurs patientes.

Avec les pharmaciens

La coordination passe par une clarification des processus d'établissement et de transmission de l'ordonnance par le prescripteur. Les pharmaciens, par l'Ordre neuchâtelois des pharmaciens (ONP), font déjà partie du cercle des contacts réguliers que NOMAD entretient en vue de la recherche de solutions. L'enjeu consiste à garantir à ses intervenantes la connaissance et la compréhension du plan thérapeutique. L'accès aux informations validées par le pharmacien permettrait de simplifier le flux des informations.

Avec les ergothérapeutes

En collaboration avec le Centre d'ergothérapie de La Chaux-de-Fonds, NOMAD a lancé un projet visant à proposer des prestations d'ergothérapie dans une perspective de maintien à domicile, sur l'ensemble du canton. Actuellement, il n'existe pas une égalité de traitement pour l'ensemble des Neuchâtelois.

Le projet intègre divers acteurs du monde de l'ergothérapie: HNE, CNP, Centrevue, ergothérapeutes indépendants, Association des ergothérapeutes.

L'objectif est de réaliser une structure – dont la forme n'est pas encore définie – capable de garantir la délivrance de prestations d'ergothérapie à domicile. Mise en œuvre mi-2016.

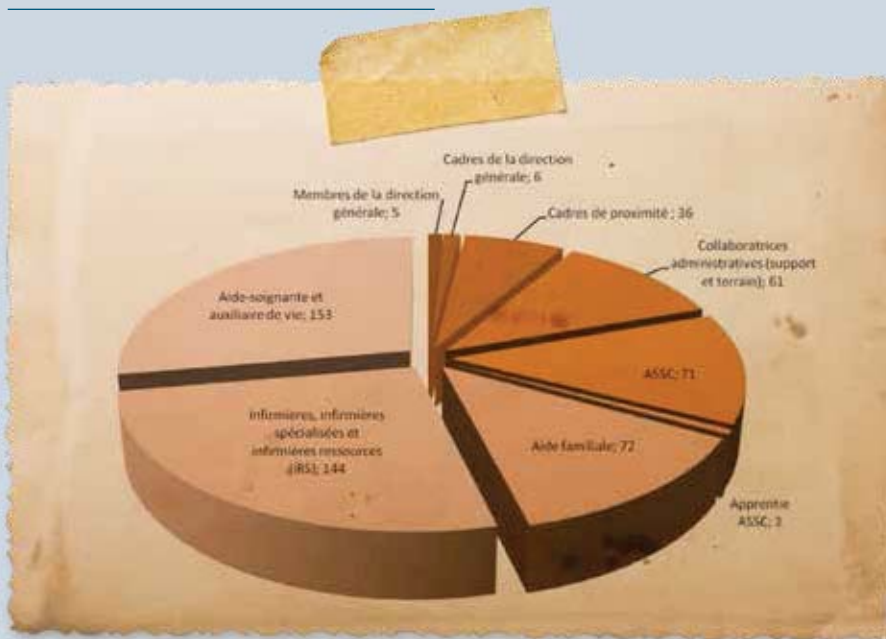
NOMAD se prépare à réaliser la PMS voulue par le canton. Celle-ci comprend des enjeux concernant la continuité des soins et engage tous les acteurs concernés à se coordonner et à se doter d'une culture commune. Il s'agit en effet de construire un système socio-sanitaire partant des besoins de la personne âgée et évaluant l'ensemble des possibilités qui s'offrent à elle, respectueuses d'une qualité de vie. L'objectif est de permettre à la personne âgée de vivre un parcours de santé conforme à ses besoins, en favorisant la vie à domicile ou dans une structure qui s'en rapproche, à des conditions économiques raisonnables.

Moyennant l'octroi de ressources financières adéquates, NOMAD s'engage résolument en faveur de cette plus grande continuité des soins et de l'accompagnement des personnes âgées dans leur parcours socio-sanitaire. Pour ce faire, l'institution compte aussi sur la collaboration indispensable de tous les partenaires de la santé, dans un esprit de complémentarité.

(Pour faciliter la lecture, la forme féminine a été privilégiée ; elle reste cependant valable pour les deux sexes).



Effectifs des différents métiers



NOMAD en chiffres (à fin 2014)

551 collaboratrices (512 femmes ; 39 hommes)

401 équivalents plein temps (EPT), toutes fonctions confondues

5335 clientes (suivies durant l'année)

307'560 heures de prestations chez les clientes

1'563'968 km parcourus par le personnel

177'230 habitantes dans le canton de Neuchâtel

