

Rapport sur la qualité 2014

sur la base du modèle de H+



Clinique de la Source
Avenue Vinet 30
1004 Lausanne

www.lasource.ch
clinique@lasource.ch

Validé le : 7 mai 2015
Par : M. Kappler, Directeur général adjoint



Mentions légales

Le présent rapport sur la qualité a été réalisé sur la base du modèle de H+ Les Hôpitaux de Suisse. Ce modèle permet de rendre compte de manière unifiée de la qualité pour les domaines des soins somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation pour l'année 2014.

Le rapport sur la qualité offre une vue d'ensemble systématique des efforts d'un hôpital ou d'une clinique en faveur de la qualité. Il présente aussi bien la structure de la gestion interne de la qualité que les objectifs généraux de qualité. Il comporte des données sur les enquêtes, sur les participations aux mesures et aux registres et sur les certifications. De plus, le rapport fournit des informations portant sur les indicateurs de qualité, les mesures, programmes et projets d'assurance de la qualité.

Une interprétation et une comparaison correctes des résultats de la mesure de la qualité nécessitent de tenir compte des données, de l'offre et des chiffres-clés des hôpitaux et des cliniques. Les différences et les modifications de la typologie des patients et des facteurs de risques doivent elles aussi être prises en considération.

Public cible

Le rapport sur la qualité s'adresse aux professionnels du domaine de la santé (au management des hôpitaux et aux collaborateurs du domaine de la santé, des commissions de la santé et de la politique sanitaire, aux assureurs, etc.) ainsi qu'au public intéressé.

Personne à contacter pour le Rapport sur la Qualité 2014

Madame
Doris Manz
Responsable Qualité

024.641.34.29
d.manz@lasource.ch

Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse

Les hôpitaux et cliniques suisses se soucient fortement de la qualité. En plus de leurs nombreuses activités internes dans ce domaine, ils participent à plusieurs mesures nationales et à des mesures cantonales.

Conformément au plan de mesures de l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ), des mesures de la qualité ont été effectuées dans les services stationnaires des domaines des soins somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation.

La sécurité des patientes et des patients est un critère essentiel de la qualité des traitements. La Fondation pour la Sécurité des Patients a lancé en 2014 le deuxième programme pilote national «progress ! La sécurité de la médication aux interfaces ». Son objectif est d'améliorer la sécurité des patients suivant des thérapies médicamenteuses au moment de la transition entre les différents secteurs de prise en charge. En 2013, la fondation avait lancé un premier programme centré sur la sécurité en chirurgie. Ces programmes font partie de la Stratégie fédérale en matière de qualité dans le système de santé suisse et sont financés par l'Office fédéral de la santé publique.

Transparence et comparabilité constituent des éléments fondamentaux pour l'amélioration de la qualité. Pour cette raison, H+ met chaque année à la disposition de ses membres un modèle pour l'établissement du rapport sur la qualité.

Les résultats des mesures de la qualité publiés dans ce rapport sont ceux des hôpitaux et des cliniques pris individuellement. Une certaine retenue doit être observée lors de la comparaison des résultats des différents établissements. D'une part, l'offre de prestations (cf. C2) doit être similaire: un hôpital régional, par exemple, traite des cas différents de ceux soignés dans un hôpital universitaire. C'est la raison pour laquelle, les résultats des mesures doivent être appréciés différemment. D'autre part, les hôpitaux et les cliniques n'utilisent pas les mêmes instruments de mesure, dont la structure, la construction, la méthode de relevé et la publication peuvent varier.

Des comparaisons ponctuelles sont possibles pour des mesures unifiées au niveau national, dont les résultats sont ajustés par hôpital et par clinique, respectivement par site. Vous trouverez d'autres informations sur ce sujet dans les sous-chapitres de ce rapport et sur le site www.anq.ch/fr.

Avec nos meilleures salutations

Dr Bernhard Wegmüller
Directeur de H+

Sommaire

A	Introduction	1
B	Stratégie de qualité	4
B1	Stratégie et objectifs en matière de qualité	4
B2	2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2014	4
B3	Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2014.....	4
B4	Evolution de la qualité pour les années à venir	5
B5	Organisation de la gestion de la qualité	5
B6	Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité	5
C	Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante	6
C1	Chiffres-clés 2014	6
C2	Aperçu de l'offre	6
C3	Offre de prestations de la psychiatrie.....	Erreur ! Signet non défini.
C4	Chiffres-clés Réadaptation 2014	Erreur ! Signet non défini.
C4-1	Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire.....	Erreur ! Signet non défini.
C4-2	Collaboration dans le réseau de soins	Erreur ! Signet non défini.
C4-3	Offre de prestations et chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire)..	Erreur ! Signet non défini.
C4-4	Ressources en personnel	Erreur ! Signet non défini.
D	Mesures de la satisfaction	9
D1	Satisfaction des patients	9
D2	Satisfaction des proches	Erreur ! Signet non défini.
D3	Satisfaction du personnel.....	11
D4	Satisfaction des référents.....	Erreur ! Signet non défini.
E	Mesures nationales de la qualité ANQ	13
E1	Mesures nationales de la qualité dans le domaine somatique aigu	13
E1-1	Evaluation des réhospitalisations potentiellement évitables	14
E1-2	Evaluation des réopérations potentiellement évitables	15
E1-3	Mesure des infections du site opératoire	16
E1-4	Mesure de la prévalence des chutes et des escarres.....	17
E1-5	Enquête nationale 2014 auprès des patients du domaine somatique aigu	21
E1-6	Enquête nationale 2014 auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique	Erreur ! Signet non défini.
E1-7	SIRIS registre des implants.....	23
E2	Mesures nationales en psychiatrie.....	Erreur ! Signet non défini.
E2-1	Psychiatrie pour adultes	Erreur ! Signet non défini.
E2-2	Psychiatrie pour les enfants et adolescents.....	Erreur ! Signet non défini.
E3	Mesures nationales en réadaptation	Erreur ! Signet non défini.
E3-1	Enquête nationale sur la satisfaction dans la réadaptation	Erreur ! Signet non défini.
E3-2	Mesures par domaines spécifiques	Erreur ! Signet non défini.
F	Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2014	24
F1	Infections (autres qu'à l'aide de Swissnoso/ANQ)	24
F2	Chutes (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)	25
F3	Escarres (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ/ANQ)	26
F4	Mesures limitant la liberté de mouvement	27
F5	Cathéters longue durée	28
F6	Autres thèmes de mesure	29
G	Aperçu des registres.....	30
H	Activités et projets d'amélioration	36
H1	Certifications et normes / standards appliqués	36
H2	Aperçu des activités et projets en cours	36
H3	Sélection de projets relatifs à la qualité.....	38
I	Conclusion et perspectives.....	39
J	Annexes	40

LA CLINIQUE DE LA SOURCE, SEULE CLINIQUE PRIVÉE DU CANTON DE VAUD PROPRIÉTÉ D'UNE FONDATION À BUT NON LUCRATIF

La Clinique de La Source est le premier établissement privé de soins aigus pluridisciplinaires de la région. Très attachée à son indépendance, la Clinique, fondée en 1891, est la propriété de la Fondation La Source, institution privée à but non lucratif qui chapeaute également l'Institut et Haute Ecole de la Santé La Source (HES-SO). En constante évolution pour s'adapter aux besoins des patients et aux dernières innovations technologiques, la Clinique met un point d'honneur à perpétuer ses traditions d'accueil et de qualité des soins qui l'obligent à se dépasser dans tous les domaines.

Une structure médicale de premier plan

Les principales spécialités qui y sont exercées sont :

1. Cancérologie médicale et chirurgicale (Oncologie)
2. Chirurgie orthopédique
3. Neurochirurgie
4. Chirurgie laparoscopique digestive
5. Chirurgie robotique (Centre La Source - CHUV)
6. Urologie
7. Gynécologie & Obstétrique (Maternité)
8. Cardiologie interventionnelle
9. Chirurgie plastique et reconstructive

Les Instituts de radiologie et de physiothérapie, le laboratoire d'analyses, le Centre médico-chirurgical ambulatoire, le Centre Médical de La Source - Urgences et le Centre de radio-oncologie accueillent des patients sans assurances complémentaires et ce aux mêmes tarifs que les hôpitaux publics.

Mots d'ordre : qualité des soins, compétences de notre personnel et soutien à l'innovation

Afin de garantir une qualité des soins irréprochable et une prise en charge personnalisée de chaque patient, la Clinique s'entoure des meilleurs professionnels. Le cadre et les infrastructures haut de gamme attirent de nombreux chirurgiens, obstétriciens, internistes, radiologues et anesthésistes de renom, tous spécialistes FMH indépendants, qui sont associés à la Clinique de La Source et participent grandement à la réussite et à la réputation dont elle bénéficie. Depuis toujours la Clinique est un acteur clé dans le domaine de l'innovation, de la recherche et de la formation. Afin de répondre toujours plus efficacement aux besoins des patients, tant sur le plan médical qu'hôtelier, et à ceux des médecins et du personnel infirmier en matière d'outils et de cadre de travail, elle investit dans des équipements technologiques d'avant-garde. Elle met notamment un point d'honneur à soutenir toute initiative innovante émanant de ses médecins associés. Tournée vers l'avenir, la Clinique s'engage par ailleurs activement dans la formation de la relève du personnel infirmier de Suisse romande au travers de l'Institut et Haute Ecole de la Santé La Source, un lieu de formation privilégié pour les étudiants et réputé pour son excellence académique.

Une excellence reconnue

L'exigence dans la qualité des soins apportés à ses patients, alliée à des prestations et à des infrastructures médicales de pointe, lui ont valu d'être la première clinique de Suisse à se voir décerner la certification EFQM de niveau 2 (European Foundation for Quality Management). Récemment certifiée ISO 13485:2003 (norme médicale reconnue homologuant les processus de stérilisation et de maintenance du plateau biomédical), elle est également membre des Swiss Leading Hospitals.

En avril 2008, les Laboratoires de La Source ont obtenu l'accréditation à la norme ISO/CEI 17025. La Clinique a complété celle-ci par la norme ISO 15189, obtenue début 2013, qui est spécifique aux laboratoires d'analyses de biologie médicale et marque la reconnaissance de leur haut niveau de fiabilité.

En mars 2014, la Clinique de La Source s'est vue récompensée pour son Excellence par le Prix ESPRIX «Créer de la valeur pour les clients». Ce prix marque la reconnaissance des démarches qualité qu'elle a mis en œuvre pour comprendre, anticiper et satisfaire les besoins et les attentes de ses patients et pour améliorer sans cesse ses prestations, qu'elles soient médicales, hôtelières ou administratives. Le Prix ESPRIX couronne les «Niveaux d'Excellence» définis par le programme de l'European Foundation for Quality Management (EFQM) et marque ainsi une reconnaissance non pas seulement suisse mais européenne.

FACTSHEET

Chiffres 2014

Médecins associés indépendants	<ul style="list-style-type: none">• 424 dont 41 cabinets médicaux adjacents
Spécialités majeures	<ol style="list-style-type: none">1. Cancérologie médicale et chirurgicale (Oncologie)2. Chirurgie orthopédique3. Neurochirurgie4. Chirurgie laparoscopique digestive5. Chirurgie robotique (Centre La Source - CHUV)6. Urologie7. Gynécologie & Obstétrique (Maternité)8. Cardiologie interventionnelle9. Chirurgie plastique et reconstructive
L'activité de la Clinique (incluant les patients AOS)	<ul style="list-style-type: none">• 4'350 patients traités en hospitalisation• 8'650 patients traités en clinique de jour• 93'200 patients traités en ambulatoire• 15'000 interventions chirurgicales• Près de 400 naissances
10 salles d'interventions + 2 salles d'accouchement	<ul style="list-style-type: none">• 7 salles d'opération clinique pluridisciplinaire• 1 salle d'opération ambulatoire polyvalente• 1 salle d'opération / spécialisée en endoscopie• 1 salle de cathétérisme cardiaque
Un équipement technologique de pointe	<ul style="list-style-type: none">• Salles OR1 - Robot da Vinci - O-Arm - TrueBeam -PET-CT - IRM - Scanner - MYRIAN - VARIAN - EOS
Certifications & récompenses	<ul style="list-style-type: none">• Prix ESPRIX dans la catégorie «Créer de la valeur pour les clients» (mars 2014)• EFQM de niveau 2 (European Foundation for Quality Management)• Membre des Swiss Leading Hospitals• Certification ISO 13485:2003 (norme médicale reconnue homologuant les processus de stérilisation et de maintenance du plateau biomédical)• Accréditations ISO 17025 et 15189 (normes médicales reconnues définissant le haut niveau de fiabilité des Laboratoires)
147 lits	<ul style="list-style-type: none">• 57 en privé (1 lit)• 46 en semi-privé (2 lits)• 10 en classe générale (AOS - Assurance obligatoire des soins)• 20 en semi-hospitalisation (ambulatoire)• 6 en soins intensifs dont 1 d'isolement• 8 en salle de réveil
Nombre de collaborateurs	<ul style="list-style-type: none">• 527 (correspondant à 470,65 équivalents plein temps)
Chiffre d'affaires - Clinique	<ul style="list-style-type: none">• Sfr. 106 Mio

Notre charte institutionnelle décrit:

Notre Vision : Renforcer notre position de « leader » en tant que clinique privée suisse en termes :

- de compétences médicales
- d'excellence des soins
- d'équipements de haute technologie
- d'infrastructures hôtelières de premier ordre

Notre Mission :

- s'assurer la collaboration de médecins hautement qualifiés et reconnus dans leur spécialité
- assurer des soins d'excellente qualité
- mettre à disposition une infrastructure médicale de haut niveau
- offrir des prestations hôtelières de premier ordre pour répondre aux exigences élevées des patients et de leur entourage

B

Stratégie de qualité

B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité

ORGANISATION DU MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le comité de pilotage de la Qualité, appelé plus communément le Copil, composé des membres de la Direction et de la responsable Qualité se réunit 10xan. Cette commission élabore le plan de progrès Qualité et valide tous les projets et l'ensemble des actions d'amélioration émanant des ateliers, groupes ou commissions Qualité. La surveillance de la satisfaction clients est également une tâche dévolue à ce comité. Il est le garant de l'amélioration continue des prestations.

Dès 2010, la Direction consolide son management par la mise en place d'une gestion des risques pour l'ensemble de son établissement.

Notre Politique Qualité

- Satisfaire pleinement les attentes de nos clients (patients, médecins et collaborateurs)
- S'assurer la collaboration d'un personnel compétent et promouvoir la diversité des talents
- Travailler avec des médecins renommés et reconnus
- Etre équipés de dispositifs médico-techniques performants et d'avant-garde
- Offrir des services hôteliers personnalisés et haut de gamme
- S'investir au quotidien pour l'Excellence de nos prestations

Nos Outils et activités spécifiques

- Référentiel Qualité EFQM et ISO par secteur métier
- Objectifs annuels et Plan de progrès en lien avec notre BSC (Balanced Scorecard)
- Management par processus revu par un plan d'audit annuel
- Risk management - Analyses et traitements des événements indésirables - CIRS
- Enquêtes de satisfaction (interne/externe) patients, collaborateurs et médecins – secteur hospitalisé et ambulatoire
- Commissions permanentes (Satisfactions patients, collaborateurs et médecins, Risques, Déchets et Environnement)
- Participation au programme des mesures ANQ - Contrat Qualité
- Gestion documentaire dynamique - Logiciel Docudoc
- Solution branche MSST H+

- La qualité est fermement ancrée dans la stratégie d'entreprise / dans les objectifs de l'entreprise, et ce de manière explicite.

B2 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2014

Mars 2014 : Obtention du Prix ESPRIX – Créer de la valeur pour le client.

Renforcement et extension de la démarche RiskManagement
Création d'un poste de Chef de projet qualité & sécurité des patients

B3 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2014

ISO : Audits de surveillance réussis et reconduits

ANQ : Exigences et mesures réalisées

Audits internes : Plan 2014 réalisé

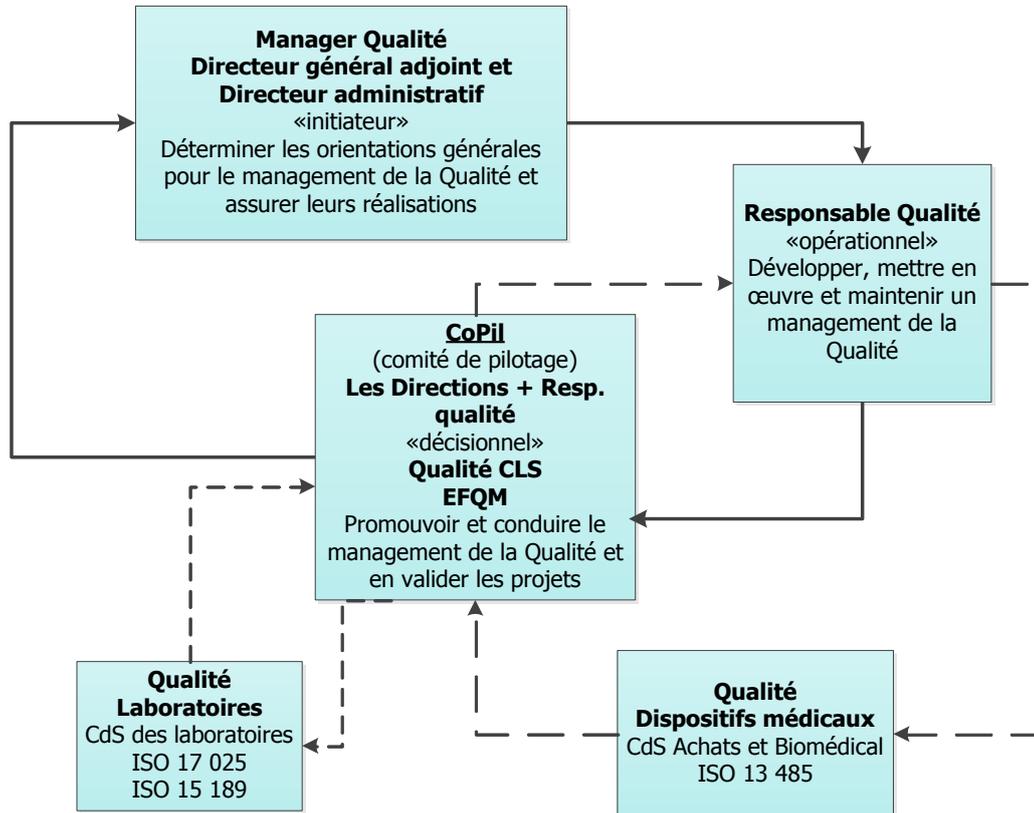
Satisfaction patients : Enquêtes « patients hospitalisés » et « ambulatoire » réalisées

B4 Evolution de la qualité pour les années à venir

Mise en œuvre de la solution branche H+ MSST

B5 Organisation de la gestion de la qualité

ORGANIGRAMME MANAGEMENT QUALITE



<input checked="" type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est représentée au niveau de la direction.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction verticale.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction horizontale.
<input type="checkbox"/>	Autre forme d'organisation :
Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de 80% est disponible. + un 30% pour les mesures ANQ	

B6 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité

Titre, Prénom, Nom	Téléphone (direct)	E-mail	Fonction / Service
Manager Qualité Michel KAPPLER	021.641.33.33	m.kappler@lasource.ch	Directeur général adjoint Directeur administratif
Responsable Qualité Doris MANZ	021.641.34.29	d.manz@lasource.ch	Responsable Qualité
Chef des laboratoires J. Balmer	021.641.32.50	j.balmer@lasource.ch	Chef des Laboratoires
Ingénieur Biomédical Raymond Yerly	021.641.34.86	r.yerly@lasource.ch	Chef de service Achats et Biomédical

C

Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante

Les indications sur la structure et les prestations de l'hôpital permettent d'avoir un aperçu de la taille de l'hôpital et de son offre.

En suivant ce lien, vous trouverez le dernier rapport annuel de la Clinique et le rapport Qualité de Swii Leading Hospitals

www.lasource.ch - Rubrique Clinique ⇒ Fondation
www.slh.ch

C1 Chiffres-clés 2014

Patients traités en hospitalisation => 4350
 Patients traités en clinique de jour => 8650
 Patients traités en ambulatoire (Radiologie – Physiothérapie - Laboratoire) => 93200
 Interventions chirurgicales => 15000
 Chiffre d'affaires – Clinique => Sfr.
 Chiffre d'affaires total Sfr. 106 Mio

Remarque

C2 Aperçu de l'offre

Spécialités médicales proposées	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
Allergologie et immunologie	Oui	
Chirurgie générale	Oui	
Anesthésiologie et réanimation (application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur)	Oui	
Dermatologie et vénérologie (traitement des maladies de la peau et vénériennes)	Oui	
Gynécologie et obstétrique (branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital)	Oui	

Spécialités médicales proposées (2 ^{ème} page)	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
Génétique médicale <i>(conseil, diagnostic et thérapie des maladies héréditaires)</i>		
Chirurgie de la main	Oui	
Chirurgie cardio-vasculaire	Oui	
Médecine interne générale, avec spécialisations suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé) :	Oui	
<input checked="" type="checkbox"/> Angiologie <i>(traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Endocrinologie et diabétologie <i>(traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Gastroentérologie <i>(traitement des maladies des organes digestifs)</i>		
<input type="checkbox"/> Gériatrie <i>(étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Hématologie <i>(traitement des maladies du sang, des organes formateurs du sang et du système lymphatique)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Hépatologie <i>(traitement des maladies du foie)</i>		Médecins indépendants
<input checked="" type="checkbox"/> Infectiologie <i>(traitement des maladies infectieuses)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Cardiologie <i>(traitement des maladies cardio-vasculaires)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Oncologie médicale <i>(traitement du cancer)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Néphrologie <i>(traitement des maladies du rein et des voies urinaires)</i>		
<input type="checkbox"/> Médecine physique et réadaptation <i>(traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Pneumologie <i>(traitement des maladies des organes respiratoires)</i>		
Médecine intensive	Oui	
Chirurgie maxillaire et faciale	Oui	
Chirurgie pédiatrique		
Soins de longue durée		
Neurochirurgie	Oui	
Neurologie <i>(traitement des maladies du système nerveux)</i>	Oui	
Ophtalmologie <i>(traitement de l'œil et des maladies oculaires)</i>		

Spécialités médicales proposées (3 ^{ème} page)	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
Orthopédie et traumatologie <i>(traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse)</i>	Oui	
Oto-rhino-laryngologie ORL <i>(traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge)</i>	Oui	
Pédiatrie <i>(traitement des maladies des enfants)</i>		
Médecine palliative <i>(atténuation des symptômes d'une maladie grave incurable)</i>		
Chirurgie plastique-reconstructive et esthétique	Oui	
Psychiatrie et psychothérapie		
Radiologie <i>(radiographie et autres procédés d'imagerie)</i>	Oui	
Médecine tropicale et des voyages		
Chirurgie vasculaire thoracique <i>(opérations des vaisseaux au niveau du thorax)</i>	Oui	
Urologie <i>(traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme)</i>	Oui	

Les processus de guérison sont complexes et nécessitent de nombreuses prestations thérapeutiques pour soutenir le rétablissement de manière optimale en complément des connaissances spécialisées relevant de la médecine et des soins infirmiers.

Spécialisations thérapeutiques proposées	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, thérapeutes installés, etc.)
Consultation pour diabétiques	Oui	
Ergothérapie		Oui
Diététique	Oui	
Logopédie		Oui
Neuropsychologie		
Physiothérapie	Oui	
Psychologie		oui
Psychothérapie		



Vous trouverez d'autres informations sur notre palette de prestations sur le profil de notre établissement sur le site <http://www.info-hopitaux.ch>, sous la rubrique „Offre“.

D Mesures de la satisfaction

D1 Satisfaction des patients

Des enquêtes complètes auprès des patients constituent un élément important dans le management de la qualité car elles donnent des indications sur la satisfaction des patients et sur les potentiels d'amélioration.

Pour une comparaison à l'échelle nationale, l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) a conçu un bref questionnaire qui est utilisé dans les soins somatiques aigus et la réadaptation. Les résultats des mesures et/ou les activités visant à l'amélioration sont documentés dans le module E.

La satisfaction des patients est-elle mesurée dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	Non, la satisfaction des patients n'est pas mesurée dans notre établissement.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui, la satisfaction des patients est mesurée dans notre établissement.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans l' année de référence 2014 , une mesure a été effectuée.		
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l' année de référence 2014 .		
	Dernière mesure en (année) :	2013	Prochaine mesure prévue pour (année) : 2015

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants :
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les domaines / services suivants :

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats
Ensemble de l'établissement	90.9	Toutes les valeurs sont présentées sur une échelle de 0(=satisfaction minimale) à 100 (=valeur maximale) La note globale est la moyenne pondérée sur tous les domaines
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats
Médecins	93.4	7 questions concernant le domaine « médecins »
Soins	91.1	7 questions concernant le domaine « soins »
Organisation	88	7 questions concernant le domaine « organisation »
Repas	86.1	3 questions concernant le domaine « repas »
Logement	88.6	3 questions concernant le domaine « logement »
Infrastructure publique	89.9	5 questions concernant le domaine « infr. publique »
<input type="checkbox"/>	Les résultats ont déjà été publiés dans le rapport sur la qualité suivant:	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	Notre établissement renonce à la publication des résultats.	
Expliquer les raisons		
<input checked="" type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Nous relevons la haute valeur de satisfaction des patients, Résultats maintenus sur plusieurs années consécutives

Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête

<input checked="" type="checkbox"/> Mecon <input type="checkbox"/> Picker <input type="checkbox"/> PEQ <input type="checkbox"/> MüPF (-27) <input type="checkbox"/> POC (-18) <input type="checkbox"/> PZ <input type="checkbox"/> Benchmark	<input type="checkbox"/> Autre instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure
<input type="checkbox"/> Instrument interne propre			
Description de l'instrument			

Indications sur le collectif interrogé

Ensemble des patients à interroger	Critères d'inclusion	Tous les patients après un séjour à l'hôpital		
	Critères d'exclusion	Les enfants ne sont pas consultés		
Nombre de questionnaires complétés et valides		625 questionnaires		
Retour en pourcent		52.5	Lettre de rappel?	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

Les critiques et les compliments des patients fournissent aux établissements, en plus des mesures de la satisfaction des patients, des indications concrètes sur les points sur lesquels ils peuvent continuer à s'améliorer. C'est pourquoi de nombreux hôpitaux ont institué un service de gestion des réclamations ou un médiateur.

Votre établissement est-il doté d'un service de gestion des réclamations ou d'un médiateur pour les patients?

<input type="checkbox"/> Non , notre établissement n'a pas de service de gestion des réclamations / de médiateur.	
<input checked="" type="checkbox"/> Oui , notre établissement propose un service de gestion des réclamations / de médiation .	
Désignation du service	Qualité
Nom de l'interlocuteur	Doris Manz
Fonction	Responsable Qualité
Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires)	021.641.34.29. d.manz@lasource.ch Mardi à Jeudi de 9h-16h
Remarques	

D3 Satisfaction du personnel

La mesure de la satisfaction du personnel fournit aux établissements des informations précieuses sur la manière dont les collaborateurs et collaboratrices ont perçu l'hôpital en tant qu'employeur et ressenti leur situation de travail dans celui-ci.

La satisfaction du personnel est-elle mesurée dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction du personnel n'est pas mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction du personnel est mesurée dans notre établissement.		
	<input type="checkbox"/> Dans l' année de référence 2014 , une mesure a été effectuée.		
	<input checked="" type="checkbox"/> Pas de mesure pour l' année de référence 2014 .		
	Dernière mesure en (année) :	2011	Prochaine mesure prévue pour (année) : 2016

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants :
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les domaines / services suivants :

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats
Ensemble de l'établissement		
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats
<input type="checkbox"/>	Les résultats ont déjà été publiés dans le rapport sur la qualité suivant :	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Notre établissement renonce à la publication des résultats.	
	Expliquer les raisons	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête			
<input checked="" type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument	Nom de l'institut de mesure	Mecon Measure & consult - Zürich
<input type="checkbox"/>	Instrument interne propre		
	Description de l'instrument		
	Questionnaire de satisfaction		

Indications sur le collectif interrogé			
Ensemble des collaborateurs à interroger	Critères d'inclusion	Tous les collaborateurs en activité	
	Critères d'exclusion	Collaborateurs « journaliers » et « temporaires »	
Nombre de questionnaires complétés et valides			
Retour en pourcent			Lettre de rappel? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

E

Mesures nationales de la qualité ANQ

L'organisation nationale des hôpitaux H+, les cantons, la Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS), l'association de la branche de l'assurance-maladie santésuisse et les assureurs sociaux fédéraux sont représentés au sein de la l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Le but de l'ANQ est de coordonner la mise en œuvre unifiée des mesures de la qualité des résultats dans les hôpitaux et cliniques, avec pour objectif de documenter, de développer et d'améliorer la qualité. Les méthodes de réalisation et d'évaluation sont les mêmes pour tous les établissements.

Les mesures de la qualité sont réalisées dans les divisions stationnaires des secteurs somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation.

L'ANQ publie certains résultats de mesures sous forme pseudonymisée pour le moment, car la fiabilité des valeurs calculées n'est pas encore suffisante.

Les hôpitaux et les cliniques peuvent décider s'ils souhaitent publier leurs propres résultats dans ce rapport sur la qualité. Pour ces mesures, il est aussi possible de renoncer à la publication.

E1 Mesures nationales de la qualité dans le domaine somatique aigu

Participation aux mesures			
Le Plan de mesure 2014 de l'ANQ comprend les mesures et évaluations de la qualité suivantes pour les soins somatiques aigus stationnaires :	Notre institution a participé aux mesures suivantes :		
	Oui	Non	Dispense
Evaluation des réhospitalisations potentiellement évitables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluation des réopérations potentiellement évitables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure des infections du site opératoire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des chutes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des escarres de décubitus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enquête nationale auprès des patients	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SIRIS registre des implants	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plan de mesures pour les enfants			
Mesure des infections du site opératoire après appendicectomie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des escarres de décubitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enquête nationale auprès des parents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques			

Vous trouverez des explications et des informations détaillées sur les différentes mesures au chapitre suivant ou sur le site internet de l'ANQ : www.anq.ch/fr

E1-1 Evaluation des réhospitalisations potentiellement évitables

Dans le plan national de mesures de l'ANQ, une réhospitalisation est considérée comme potentiellement évitable lorsqu'elle intervient dans un délai de 30 jours et qu'elle n'est pas planifiée, bien que le diagnostic qui y est lié ait été déjà connu lors du séjour hospitalier précédent. L'évaluation est réalisée à partir des données de routine tirées de la Statistique des hôpitaux. Les rendez-vous planifiés pour le traitement de suite et les hospitalisations répétées programmées, par exemple dans le cadre d'un traitement du cancer, sont exclus.

Grâce au calcul des taux de réhospitalisation, les réhospitalisations susceptibles d'être évitables peuvent être identifiées et analysées, ce qui permet de tirer des enseignements visant à optimiser la préparation des sorties.

Informations complémentaires : www.anq.ch/fr et www.sqlape.com

Derniers résultats des évaluations sur la base des données de l'année :				
Taux observé		Taux attendu	Intervalle de confiance de valeur attendue (CI= 95%)	Résultat ¹ A, B ou C
Interne	Externe			
2.45		3.94		A
<input checked="" type="checkbox"/> L'évaluation 2014 sur la base des données 2013 n'est pas encore terminée .				
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.				
Expliquer les raisons				

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration
Résultats transmis au Service de la Santé publique (SSP) puis disponible dès publication sur le site www.anq.ch

Indication sur la mesure	
Institut d'évaluation	SQLape Sàrl
Méthode / instrument	SQLape [®] , méthode développée scientifiquement afin de calculer les taux correspondants à partir de la Statistique des hôpitaux.

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients en stationnaire (y compris les enfants)
	Critères d'exclusion	Patients décédés, nouveau-nés en bonne santé, patients transférés dans d'autres hôpitaux et patients domiciliés à l'étranger.
Nombre de sorties exploitables		
Remarques		

¹ A = Le taux observé est inférieur au taux attendu minimal.

B = Le taux observé est situé dans l'intervalle de confiance (95%) des valeurs attendues.

C = Il y a trop de réadmissions potentiellement évitables. Il est recommandé d'analyser les causes de ces réadmissions afin d'en réduire si possible le nombre.

E1-2 Evaluation des réopérations potentiellement évitables

Dans le plan national de mesure de l'ANQ, une réopération est considérée comme potentiellement évitable si elle suit une intervention au niveau du même site anatomique et si elle n'était pas prévisible ou si elle traduit un échec ou une complication postopératoire plutôt que l'aggravation de la maladie sous-jacente. L'évaluation est réalisée à partir des données de routine tirées de la Statistique des hôpitaux. Les interventions à des fins diagnostiques (par ex.: ponctions) sont exclues de l'analyse. Seules sont saisies les réopérations intervenant durant le même séjour hospitalier.

Le calcul des taux de réopération donne une indication sur l'existence de problèmes potentiels. Les hôpitaux et les cliniques doivent procéder à des analyses approfondies des dossiers des patients afin d'identifier les réopérations susceptibles d'être évitables et d'améliorer la qualité des soins.

Informations complémentaires pour un public professionnel : www.anq.ch/fr et www.sqlape.com

Derniers résultats des évaluations sur la base des données de l'année :			
Taux observé	Taux attendu	Intervalle de confiance de valeur attendue (CI= 95%)	Résultat ² A, B ou C
2.04	2.81		A
<input checked="" type="checkbox"/> L'évaluation 2014 sur la base des données 2013 n'est pas encore terminée .			
<input type="checkbox"/> Notre établissement renonce à la publication des résultats.			
Expliquer les raisons			
Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration			
Résultats transmis au Service de la Santé publique (SSP) puis disponible dès publication sur le site www.anq.ch			
Indication sur la mesure			
Institut d'évaluation	SQLape Sàrl		
Méthode / instrument	SQLape [®] , méthode développée scientifiquement afin de calculer les valeurs correspondantes à partir de la Statistique des hôpitaux.		
Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Toutes les opérations chirurgicales à but thérapeutique (y compris les interventions sur les enfants)	
	Critères d'exclusion	Interventions à but diagnostic (par ex. biopsies, arthroscopies sans traitement, etc.)	
Nombre d'opérations évaluables			
Remarque			

² A = Le taux observé est inférieur au taux attendu minimal.

B = Le taux observé est situé dans l'intervalle de confiance (95%) des valeurs attendues.

C = Il y a trop de réopérations potentiellement évitables. Etant donné qu'un nombre significatif de cas détectés pourraient être des faux positifs, il est recommandé de les soumettre aux chirurgiens pour les analyser.

E1-3 Mesure des infections du site opératoire

Lors d'une opération, la barrière protectrice formée par la peau est interrompue intentionnellement. Une infection de plaie peut se développer si des agents infectieux parviennent ensuite dans la zone incisée. Dans certaines conditions, les infections de plaie post-opératoires peuvent entraîner de sérieuses complications dans l'état du patient et aboutir à une prolongation du séjour à l'hôpital.

Sur mandat de l'ANQ, Swissnoso réalise des mesures des infections consécutives à certaines opérations (cf. tableaux ci-dessous). Les hôpitaux peuvent choisir les types d'interventions à mesurer dans la liste ci-dessous. Ils doivent pratiquer au moins trois des types indiqués, quel que soit le nombre de cas par type dans le programme de mesure. Les établissements qui proposent la chirurgie du colon (gros intestin) dans leur catalogue de prestations et qui pratiquent l'ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents (< 16 ans) sont tenus depuis le 1^{er} octobre 2014 de relever les infections de plaies survenant après ces opérations.

Afin d'obtenir une image fiable des taux d'infection, un relevé des infections post-opératoires est également effectué après la sortie de l'hôpital. Après des interventions sans implant de matériel, un relevé est effectué 30 jours plus tard au moyen d'un entretien téléphonique portant sur la situation infectieuse et la cicatrisation. En cas d'intervention avec implant de matériel (prothèses de hanche et de genou, interventions de chirurgie cardiaque), un nouvel entretien téléphonique est effectué 12 mois après l'opération (follow-up).

Informations complémentaires : www.anq.ch/fr et www.swissnoso.ch

Résultats des mesures de la période : 1 ^{er} octobre 2013 – 30 septembre 2014					Valeurs de l'année précédente
Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes :	Nombre d'opérations évaluées (Total)	Nombre d'infections constatées après ces opérations	Taux d'infections %	Intervalle de confiance ³ CI= 95%	Taux d'infections % (intervalle de confiance CI= 95%)
<input type="checkbox"/> ablation de la vésicule biliaire			%		% ()
<input type="checkbox"/> ablation de l'appendice			%		% ()
<input type="checkbox"/> ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents			%		% ()
<input type="checkbox"/> chirurgie des hernies			%		% ()
<input type="checkbox"/> chirurgie du côlon (gros intestin)	76		13.2%		--% ()
<input type="checkbox"/> hystérectomie			%		% ()
<input type="checkbox"/> chirurgie de la colonne vertébrale			%		% ()
<input checked="" type="checkbox"/> césarienne (sectio caesarea)	136		0.6%		0% ()
<input type="checkbox"/> pontage gastrique			%		% ()
<input type="checkbox"/> chirurgie rectale			%		% ()
<input type="checkbox"/> Notre établissement renonce à la publication des résultats.					
Expliquer les raisons		Résultats transmis au Service de la Santé publique (SSP) puis disponible dès publication sur le site www.anq.ch			

³ L'intervalle de confiance de 95 % est un intervalle de valeurs qui a 95% de probabilité de contenir la vraie valeur du paramètre estimé. La probabilité d'erreur est donc de 5 %. De telles mesures sont toujours influencées par des circonstances relevant du hasard, p. ex. les patients présents pendant la période de mesure, les fluctuations saisonnières, les erreurs de mesure, etc. C'est pourquoi, les valeurs mesurées ne reflètent la vraie valeur que par approximation. Celle-ci se situe dans l'intervalle de confiance avec une probabilité d'erreur de 5 %. Concrètement cela signifie que la vraie valeur a 95 % de chances de se trouver dans l'intervalle et donc 5 % de risque de se trouver en dehors de l'intervalle.

Comme le suivi en chirurgie cardiaque et pour les prothèses de hanche et du genou ne se déroule qu'après un an, les résultats de la période de mesure 2014 (1^{er} octobre 2013 – 31 septembre 2014) ne sont pas encore disponibles.

Résultats des mesures de la période : 1 ^{er} octobre 2012 – 30 septembre 2013					Valeurs de l'année précédente
Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes :	Nombre d'opérations évaluées	Nombre d'infections constatées après ces opérations	Taux d'infections %	Intervalle de confiance ⁴ CI= 95%	Nombre d'opérations évaluées
<input type="checkbox"/> chirurgie cardiaque			%		% ()
<input type="checkbox"/> premières implantations de prothèses de la hanche			%		% ()
<input checked="" type="checkbox"/> premières implantations de prothèses de l'articulation du genou	67		0%		% ()
<input type="checkbox"/> Notre établissement renonce à la publication des résultats.					
Expliquer les raisons		Résultats transmis au Service de la Santé publique (SSP) puis disponible dès publication sur le site www.anq.ch			

Comme les mesures de l'ANQ ont été conçues pour les comparaisons d'hôpitaux et de cliniques, les résultats spécifiques à ces établissements ne sont que partiellement pertinents. L'ANQ publie les résultats des mesures sous forme de comparaisons sur son site www.anq.ch/fr.

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Indication sur la mesure	
Institut d'évaluation	Swissnoso

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion adultes	Tous les patients en stationnaire (≥ 16 ans) sur lesquels ont été réalisées les opérations correspondantes (voir le tableau des résultats des mesures).
	Critères d'inclusion enfants et adolescents	Tous les patients en stationnaire (≤ 16 ans) sur lesquels ont été réalisées les opérations correspondantes (voir le tableau des résultats des mesures).
	Critères d'exclusion	Les patients qui ne donnent pas leur consentement (oral).
Remarques		

E1-4 Mesure de la prévalence des chutes et des escarres

La mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres donne une idée de la fréquence, de la prévention et de la prise en charge de divers phénomènes liés aux soins.

⁴ L'intervalle de confiance de 95 % est un intervalle de valeurs qui a 95% de probabilité de contenir la vraie valeur du paramètre estimé. La probabilité d'erreur est donc de 5 %. De telles mesures sont toujours influencées par des circonstances relevant du hasard, p. ex. les patients présents pendant la période de mesure, les fluctuations saisonnières, les erreurs de mesure, etc. C'est pourquoi, les valeurs mesurées ne reflètent la vraie valeur que par approximation. Celle-ci se situe dans l'intervalle de confiance avec une probabilité d'erreur de 5 %. Concrètement cela signifie que la vraie valeur a 95 % de chances de se trouver dans l'intervalle et donc 5 % de risque de se trouver en dehors de l'intervalle.

Informations complémentaires : www.anq.ch/fr et www.lpz-um.eu

Indication sur la mesure	
Institut d'évaluation	Haute école spécialisée bernoise
Méthode / instrument	LPZ International (International Prevalence Measurement of Care problems)

Chutes

La prévalence des chutes et des escarres est mesurée à une date prédéfinie. Dans le cadre de la mesure, les patients sont interrogés pour savoir s'ils ont chuté à l'hôpital avant la date arrêtée pour la mesure.

Informations complémentaires : che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenomenes-de-soins/chutes

Résultats descriptifs des mesures 2014			
Nombre ⁵ de patients hospitalisés ayant chuté durant cette hospitalisation jusqu'à la date prédéfinie.	1	en pourcent	6%
<input type="checkbox"/> Notre établissement renonce à la publication des résultats.			
Expliquer les raisons	Résultats transmis au Service de la Santé publique (SSP) puis disponible dès publication sur le site www.anq.ch		

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Comme les mesures de l'ANQ ont été conçues pour les comparaisons d'hôpitaux et de cliniques, les résultats spécifiques à ces établissements ne sont que partiellement pertinentes. L'ANQ publie les résultats des mesures sous forme de comparaisons sur son site www.anq.ch/fr.

Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> - Patients hospitalisés (y compris soins intensifs, soins continus), âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus-e-s sur une base volontaire) - Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal. 	
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> - patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement, - nourrissons du service de maternité, - services de pédiatrie, enfants et adolescents (≤ 16 ans) - maternité, urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil. 	
Nombre de patients examinés effectivement	47	en pourcent	75%
Remarques			

⁵ Ces résultats sont descriptifs et ne sont pas ajustés aux facteurs de risque.

Escarres de décubitus

La prévalence des escarres est mesurée à une date prédéfinie. Dans le cadre de la mesure, les patients sont examinés pour savoir s'ils souffrent d'une ou plusieurs escarres.

L'escarre est une lésion ischémique localisée au niveau de la peau et/ou des tissus sous-jacents, située en général sur une saillie osseuse. Elle est le résultat d'un phénomène de pression, ou de pression associée à du cisaillement.

Les hôpitaux et les cliniques disposant d'une division pédiatrique spécifique effectuent depuis 2013 une mesure de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents également. Les escarres sont en effet un précieux indicateur de qualité dans le domaine pédiatrique. Elles constituent un problème de soin encore trop souvent sous-estimé. Elles sont en lien étroit avec les moyens auxiliaires tels que les attelles, les capteurs, les sondes, etc. La communication verbale réduite des nourrissons et des enfants en bas âge, qui dépend du développement, ainsi que les cellules de la peau encore insuffisamment développées des prématurés ou des nouveau-nés constituent d'autres facteurs de risque.

Informations complémentaires : che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenom-de-soins/escarres

Résultats descriptifs des mesures 2014		Nombre d'adultes avec des escarres	En pourcent
Prévalence des escarres	Total : catégorie 1-4	4	8%
	sans catégorie 1	2	4%
Prévalence selon le lieu de formation	Au sein de l'institution (y compris catégorie 1)	4	%
	Au sein de l'institution (sans catégorie 1)	2	%
	Dans une autre institution (y compris la catégorie 1)		%
	Dans une autre institution (sans catégorie 1)		%

Résultats descriptifs des mesures 2014		Nombre d'enfants et d'adolescents avec des escarres	En pourcent
Prévalence des escarres	Total : catégorie 1-4		%
	sans catégorie 1		%
Prévalence selon le lieu de formation	Au sein de l'institution (y compris catégorie 1)		%
	Au sein de l'institution (sans catégorie 1)		%
	Dans une autre institution (y compris la catégorie 1)		%
	Dans une autre institution (sans catégorie 1)		%

<input type="checkbox"/>	Notre établissement renonce à la publication des résultats.	
	Expliquer les raisons	Résultats transmis au Service de la Santé publique (SSP) puis disponible dès publication sur le site www.anq.ch

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Comme les mesures de l'ANQ ont été conçues pour les comparaisons d'hôpitaux et de cliniques, les résultats spécifiques à ces établissements ne sont que partiellement pertinentes. L'ANQ publie les résultats des mesures sous forme de comparaisons sur son site www.anq.ch/fr.

Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion d'adultes	<ul style="list-style-type: none"> - Patients hospitalisés (y compris soins intensifs, soins continus), âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus-e-s sur une base volontaire) - Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal. 	
	Critères d'inclusion d'enfants et adolescents	<ul style="list-style-type: none"> - Tous les patients hospitalisés (y compris soins intensifs, soins continus), jusqu'à 16 ans. - Consentement oral des parents, des proches ou du représentant légal. 	
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> - patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement, - nourrissons du service de maternité, - maternité, urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil. 	
Nombre d'adultes examinés effectivement	47	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)	75%
Nombre d'enfants et adolescents examinés effectivement		en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)	%
Remarques			

E1-5 Enquête nationale 2014 auprès des patients du domaine somatique aigu

L'appréciation des patients sur la qualité des prestations d'un hôpital est un indicateur de qualité important et reconnu (satisfaction des patients). Le questionnaire court pour l'enquête nationale auprès des patients a été développé par l'ANQ en collaboration avec un groupe d'experts.

Le questionnaire court comprend **cinq questions centrales** et peut être aisément inclus à des enquêtes plus larges auprès de patients. D'autres mesures de la satisfaction des patients figurent dans le module D1. Des questions liées à l'âge, au sexe et à la classe d'assurance complètent les cinq questions sur le séjour à l'hôpital.

La participation à d'autres enquêtes de satisfaction des patients est documentée au module D1.

Résultats de la dernière enquête			
Ensemble de l'établissement	Satisfaction mesurée (moyenne)	Intervalle de confiance ⁶ CI= 95%	Analyse des résultats
Chosiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire?	9.52		0 = non, pas du tout 10 = oui, tout à fait
Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital?	9.41		0 = très mauvaise 10 = excellente
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	9.55		0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Lorsque vous avez posé des questions aux infirmiers (ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	9.24		0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?	9.64		0 = non, jamais 10 = oui, toujours
<input type="checkbox"/> Notre établissement renonce à la publication des résultats.			
Expliquer les raisons	Résultats transmis au Service de la Santé publique (SSP) puis disponible dès publication sur le site www.anq.ch		

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Comme les mesures de l'ANQ ont été conçues pour les comparaisons d'hôpitaux et de cliniques, les résultats spécifiques à ces établissements ne sont que partiellement pertinents. L'ANQ publie les résultats des mesures sous forme de comparaisons sur son site www.anq.ch/fr.

⁶ L'intervalle de confiance de 95 % est un intervalle de valeurs qui a 95% de probabilité de contenir la vraie valeur du paramètre estimé. La probabilité d'erreur est donc de 5 %. De telles mesures sont toujours influencées par des circonstances relevant du hasard, p. ex. les patients présents pendant la période de mesure, les fluctuations saisonnières, les erreurs de mesure, etc. C'est pourquoi, les valeurs mesurées ne reflètent la vraie valeur que par approximation. Celle-ci se situe dans l'intervalle de confiance avec une probabilité d'erreur de 5 %. Concrètement cela signifie que la vraie valeur a 95 % de chances de se trouver dans l'intervalle et donc 5 % de risque de se trouver en dehors de l'intervalle.

Indication sur la mesure			
Institut d'évaluation	MECON measure & consult GmbH		
Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a concerné toutes les patientes et tous les patients traités en stationnaire (≥ 18 ans) sortis de l'hôpital en septembre 2014.	
	Critères d'exclusion	Patients décédés à l'hôpital et patients sans domicile fixe en Suisse. Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.	
Nombre des patients contactés par courrier			
Nombre de questionnaires renvoyés	344	Retour en pourcent	63%
Remarques			

E1-7 SIRIS registre des implants

Sur mandat de l'ANQ, les prothèses de hanche et du genou doivent être enregistrées depuis septembre 2012. Le registre des implants SIRIS permet d'observer à long terme le comportement et la durée de fonctionnement des implants afin d'assurer la qualité des traitements au niveau national.

Résultats des mesures		
Le registre des implants est avant tout utile sur la durée. Pendant la phase initiale, les évaluations possibles sont très limitées. Elles seront publiées le moment venu sur le site de l'ANQ : www.anq.ch/fr		
Remarques		
Indication sur la mesure		
Institut d'évaluation	Institut de recherche évaluative en orthopédie (IEFM)	
Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients dès 18 ans avec prothèse de hanche ou du genou
	Critères d'exclusion	Patients qui n'ont pas donné leur consentement écrit
Remarques		

F

Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2014

F1 Infections (autres qu'à l'aide de Swissnoso/ANQ)

Thème de la mesure	Infections (autres qu'à l'aide de Swissnoso)
Qu'est-ce qui est mesuré?	Surveillance des bactériémies, prévalence annuelle MRSA, ESBL, Clostridium, Légionnelles, Aspergillus, Salmonelles, Tuberculose, Infections chambres implantables

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2014?	
<input checked="" type="checkbox"/> Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants :
<input type="checkbox"/> Dans toutes les domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les domaines / services suivants :

Résultats mesurés	
Infections	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2014 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input checked="" type="checkbox"/>	Notre établissement renonce à la publication des résultats. Expliquer les raisons
<input checked="" type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration	

Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2014			
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :	Questionnaire HPCI Clinique de la Source
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'institut d'évaluation :	Guide de l'enquêteur HPCI Etat de Vaud

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients examinés effectivement		
Remarques		

F2 Chutes (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)

Thème de la mesure	Chutes (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)
Qu'est-ce qui est mesuré?	

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2014?				
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants :	
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les domaines / services suivants:	

Résultats mesurés		
Nombre total de chutes	Nombre de chutes ayant entraîné un traitement	Nombre de chutes n'ayant pas entraîné de traitement
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2014 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.	
<input type="checkbox"/>	Notre établissement renonce à la publication des résultats.	
	Expliquer les raisons	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2014			
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :	
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'institut d'évaluation :	

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients ayant effectivement chuté		
Remarques		

F3 Escarres (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ/ANQ)

Thème de la mesure	Escarres (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ de l'ANQ)
Qu'est-ce qui est mesuré?	

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2014?				
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:	
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les domaines / services suivants:	

Résultats mesurés			
Nombre d'escarres au moment de l'admission / du retransfert	Nombre d'escarres pendant l'hospitalisation	Analyse des résultats / Remarques	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2014 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.		
<input type="checkbox"/>	Notre établissement renonce à la publication des résultats.		
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2014			
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :	
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation :	

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients examinés effectivement		
Remarques		

F4 Mesures limitant la liberté de mouvement

Thème de la mesure	Mesures limitant la liberté de mouvement
Qu'est-ce qui est mesuré?	Documentation de l'intensité des isolements et de l'immobilisation (intensité = fréquence * durée par cas) ainsi que documentation de la médication forcée orale, de la médication forcée par injection, des mesures de sécurité sur une chaise et au lit.

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2014?			
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants :
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les domaines / services suivants:

Résultats mesurés	
Mesures limitant la liberté de mouvement	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	Notre établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Expliquer les raisons
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2014			
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :	
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été utilisé dans le cadre de la mesure de l'ANQ.	Nom de l'instrument:	<input type="checkbox"/> Relevé de mesures limitatives de liberté (EFM) <input type="checkbox"/> Modulo Misura limitativa della libertà (LPZ)
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation :	

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Remarques		

F5 Cathéters longue durée

Thème de la mesure	Cathéters longue durée
Qu'est-ce qui est mesuré?	Nombre de cas avec cathéter longue durée

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2014?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les domaines / services suivants:

Résultats mesurés	
Cathéters longue durée	
<input type="checkbox"/> L'évaluation 2014 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.	
<input type="checkbox"/> Notre établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Expliquer les raisons :
<input type="checkbox"/> Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2014		
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'institut d'évaluation :

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients examinés effectivement		
Remarques		

F6 Autres thèmes de mesure

Thème de la mesure	Enquête satisfaction des patients ambulatoires
Qu'est-ce qui est mesuré?	Satisfaction des patients ambulatoires- Radiologie – Laboratoire

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2014?	
<input type="checkbox"/> Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants :
<input type="checkbox"/> Dans toutes les domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les domaines / services suivants :

Résultats mesurés	
Satisfaction globale : Radiologie 94% Laboratoire : 93%	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2014 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Notre établissement renonce à la publication des résultats.
Expliquer les raisons	

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2014		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument: Questionnaire « Votre avis » ambulatoire
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'institut d'évaluation :

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Patients ambulatoires
	Critères d'exclusion	Patients hospitalisés
Nombre de patients examinés effectivement	Laboratoire : 130 Patients Radiologie : 302 Patients	Participation : 43% Participation : 74%
Remarques	7 questions-clés	



Aperçu des registres

Les registres et monitorings peuvent contribuer au développement de la qualité et à l'assurance qualité à plus long terme. Des données anonymisées portant sur les diagnostics et les procédures (p. ex. opérations) de plusieurs établissements sont collectées au plan national pendant plusieurs années, puis analysées afin de pouvoir identifier des tendances à long terme et suprarégionales.

L'établissement participe-t-il à des registres?	
<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement ne participe à aucun registre . Expliquer les raisons
<input type="checkbox"/>	Oui , notre établissement participe aux registres suivants :

Les registres et études énumérés sont annoncés officiellement à la FMH : www.fmh.ch/saqm/service/forum_medizinische_register.cfm

Aperçu des registres				
Désignation	Discipline	Organisation responsable	Depuis / à partir de	Sur les sites
AGOS Association des Cliniques en Gynécologie/ Obstétrique Suisses	Gynécologie et obstétrique	Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS) www.sevisa.ch		
AMDS Absolute Minimal Data Set	Anesthésiologie	Société suisse d'anesthésiologie et de réanimation www.iumsp.ch/ADS		
AMIS Plus Acute Myocardial Infarction in Switzerland	Médecine interne générale, cardiologie, médecine intensive	AMIS Plus Data Center www.amis-plus.ch		
AQC Groupe de travail pour l'assurance de la qualité en chirurgie	Chirurgie, gynécologie et obstétrique, chirurgie pédiatrique, neurochirurgie, chirurgie orthopédique, chirurgie plastique, urologie, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, gastroentérologie, chirurgie de la main, sénologie	Adjumed Services AG www.agc.ch	2014	

ASCO (de : SVGO) Registre des fractures dues à l'ostéoporose de l'ASCO	Chirurgie, chirurgie orthopédique, médecine physique et réadaptation, endocrinologie/diabétologie, rhumatologie, traumatologie	<i>Association Suisse contre l'Ostéoporose</i> www.svggo.ch		
E-IMD European registry and network for intoxication type metabolic disorders	Médecine interne générale, neurologie, pédiatrie, génétique médicale, endocrinologie/diabétologie, néphrologie, médecine intensive	<i>Centre hospitalier universitaire Heidelberg</i> www.e-imd.org		
FIVNAT-CH Fécondation In Vitro National	Gynécologie et obstétrique, prévention et santé publique, pédiatrie, néonatalogie	<i>FIVNAT - CH: commission de la SGRM</i> www.fivnat-registry.ch/		
Registre IDES pour les arthroplasties de la hanche, genou, et cheville	Chirurgie orthopédique	<i>MEM Institute for evaluative research in medicine</i> www.memcenter.unibe.ch		
KTRZ Centre de référence pour les tumeurs osseuses de la Société suisse de pathologie	Chirurgie pédiatrique, neurochirurgie, chirurgie orthopédique, ORL, pathologie, chirurgie orale et maxillo-faciale, génétique médicale, oncologie médicale, Radiologie, radio-oncologie / radiothérapie, neuropathologie, chirurgie de la main	<i>Institut de pathologie de l'Hôpital universitaire de Bâle</i> www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/knochentumor-referenzzentrum		
Registre des implants mammaires	Chirurgie plastique	<i>MEM Institute for evaluative research in medicine</i> www.memcenter.unibe.ch		
Système de déclaration des maladies infectieuses à déclaration obligatoire	Infectiologie, épidémiologie	<i>Office fédéral de la santé publique : Section Systèmes de déclaration</i> http://www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00733/00804/index.html?lang=fr	Oui	Site Clinique
MDSi La collecte de données minimales de la SSMI	Médecine intensive	<i>Société Suisse de Médecine Intensive SSMI</i> www.sgi-ssmi.ch	1.1.2013	
MIBB – Registre des biopsies mammaires minimalement invasives	Gynécologie et obstétrique, radiologie, sénologie	<i>MIBB Working Group</i> <i>Société Suisse de Sénologie</i> www.mibb.ch		
OCULA Registre pour les implants des lentilles	Ophtalmologie	<i>Institute for Evaluative Research in Medicine</i> www.memcenter.unibe.ch/iefo		

RPSR Registre Pédiatrique Suisse du Rein	Prévention et santé publique, pédiatrie, néphrologie, néphrologie pédiatrique	<i>The Institute of Social and Preventive Medicine (ISPM), Université de Berne</i> www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry		
Registre suisse de dialyse	Néphrologie	<i>Société Suisse de Néphrologie</i> www.sgn-ssn.ch		
Registre Suisse des Patients atteints de Dystrophie Musculaire de Duchenne/Becker et d'Amyotrophie Spinale	Neurologie, chirurgie orthopédique, médecine physique et réadaptation, pédiatrie, génétique médicale, cardiologie, pneumologie	<i>Association de la Suisse Romande et Italienne contre les Myopathies</i> www.asrim.ch		
RSC Registre Suisse de la Croissance	Pédiatrie, médecin pharmaceutique, endocrinologie / diabétologie, médecine oncologique, néphrologie, radio-oncologie / radiothérapie	<i>The Institute of Social and Preventive Medicine (ISPM), Université de Berne</i> www.ispm.ch		
SaFW DB Association Suisse pour les soins de plaies Database	Médecine interne générale, dermatologie et vénéréologie, chirurgie orthopédique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, angiologie, médecine intensive, experts/es en traitement de plaies	<i>Association Suisse pour les soins de plaies, section romande</i> www.safw-romande.ch/		
SBCDB Swiss Breast Center Database	Gynécologie et obstétrique, chirurgie plastique, oncologie médicale, radiologie, radio-oncologie / radiothérapie, sénologie	<i>Société Suisse de Sénologie</i> www.senologie.ch/default.aspx?lang=fr-CH		
SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rhumatologie	<i>SCQM Foundation</i> www.scqm.ch		
SHCS Etude Suisse de Cohorte VIH	Infectiologie	<i>Etude Suisse de Cohorte</i> www.shcs.ch	Depuis 1998	Laboratoires
SIBDCS SWISS IBD Cohort study	Gastroentérologie	Université de Zurich http://ibdcohort.ch/		
SIOLD Swiss Registries for Interstitial	Pneumologie	<i>Centre hospitalier universitaire vaudois</i> www.siold.ch		

and Orphan Lung Diseases				
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, chirurgie viscérale, bariatrie	<i>SMOB Register</i> www.smob.ch	1.10.2013	Premium
SNPSR Swiss Neuropaediatric Stroke Registry	Neurologie, médecine physique et réadaptation, pédiatrie, hématologie, radiologie, médecine intensive	<i>Neuropaediatric, Inselspital Berne</i>		
Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynécologie et obstétrique, pédiatrie, néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie	<i>Hôpital universitaire de Zurich, clinique de la Néonatalogie</i> www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13		
SPSU Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pédiatrie	<i>Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU)</i> www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00737/index.html?lang=de		
Swiss Pulmonary Hypertension Registry	Médecine interne générale, cardiologie, pneumologie, angiologie, rhumatologie	<i>alabus AG</i> www.sgph.ch		
SOL-DHR Registre des donneurs	Médecine générale, chirurgie, urologie, gastroentérologie, néphrologie	<i>ASDVO – Association suisse des donneurs vivants d'organe</i> www.lebensspende.ch/fr/register_sol_dhr.php		
SRRQAP Swiss Renal Registry and Quality Assessment Program	Néphrologie	<i>Clinique et Policlinique de néphrologie et hypertension, Inselspital Berne</i> www.srrqap.ch		
SSCS Swiss SLE Cohort Study	Médecine interne générale, dermatologie et vénéréologie, allergologie/immunologie, néphrologie, rhumatologie	<i>Université de Genève et autres universités suisses</i> www.slec.ch		
SSO Société Suisse d'Ophtalmologie	Ophthalmologie	SSO sog-ssso.ch		
STIS Swiss Teratogen Information Service	Gynécologie et obstétrique, prévention et santé publique, pédiatrie, pharmacologie et toxicologie cliniques	<i>Swiss Teratogen Information Service STIS</i> www.swisstis.ch		

STR Suisse Traumaregistre	Anesthésiologie, chirurgie, neurochirurgie, chirurgie orthopédique, médecine intensive	Adjumed Services AG www.adjumed.ch		
SwissNET Registre suisse de tumeurs neuroendocrines	Chirurgie, pathologie, gastroentérologie, endocrinologie/diabétologie, oncologie médicale, médecine nucléaire, radiologie	Association SwissNET swissnet.net		
Swissregard Swiss National Registry on Sudden Death in Athletes	Anesthésiologie, médecine interne générale, médecine légale, pathologie, prévention et santé publique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, cardiologie, médecine intensive	Clinique universitaire de Cardiologie, Inselspital Berne www.swissregard.ch/fr		
SWISSSpine Register	Chirurgie orthopédique	Institute for Evaluative Research in Medicine www.swiss-spine.ch		
SWISSVASC Registry	Chirurgie vasculaire	Group de travail Swissvasc Registry www.swissvasc.ch		
TR-DGU TraumaRegister DGU	Chirurgie orthopédique	AUC GmbH – Académie de la chirurgie d'urgence, Berlin www.traumaregister.de		
NICER Foundation National Institute for Cancer Epidemiology and registration	Tous	Institut national pour l'épidémiologie et l'enregistrement du cancer www.nicer.org		
Registre Suisse du Cancer de l'Enfant	Tous	www.registretumeursenfants.ch/		
Registre des tumeurs Argovie	Tous	http://krebsregister-aargau.ch/		
Registre des tumeurs Berne	Tous	www.krebsregister.unibe.ch/content/index_fra.html		
Registre des tumeurs Bâle-Ville et Bâle-Campagne	Tous	-		
Registre fribourgeois des tumeurs- RFT	Tous	www.liguecancer-fr.ch		
Registre des tumeurs	Tous	www.unige.ch/medecine/rgt/index.html		

Canton de Genève				
Registre des tumeurs Grisons-Glaris	Tous	www.ksgr.ch/Das_Cantonsspital_Graubunden/Departemente/Institute/Pathologie/krebsregister/dD0zNzQmbD1kZXU.html		
Registre jurassien des tumeurs	Tous	-		
Registre neuchâtelois des tumeurs	Tous	www.lncc.ch/fr/registre_neuchatelois_des_tumeurs/index.cfm		
Registre des tumeurs Saint-Gall -Appenzell	Tous	krebsliga-sg.ch/de/index.cfm		
Registre des tumeurs Tessin	Tous	www.ti.ch/tumori		
Registre des tumeurs Thurgovie	Tous	www.krtg.ch		
Registre valaisan des tumeurs	Tous	www.ovs.ch/sante/registre-valaisan-tumeurs.html		
Registre vaudois des tumeurs	Tous	-		
Registre des tumeurs Zurich et Zoug	Tous	www.krebsregister.usz.ch		
Registre des tumeurs Suisse centrale (Lucerne, Uri, Obwald et Nidwald)	Tous	www.luks.ch/standorte/luzern/kliniken/pathologie/zentralschweizer-krebsregister.html		
Remarques				

Le contenu de ce chapitre est également disponible sur le site www.info-hopitaux.ch.

H1 Certifications et normes / standards appliqués

Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Remarques
ISO 17025	Laboratoires	Accréditation 2008	2013	
ISO 150189	Laboratoires	Accréditation 2012	2013	
ISO 13 485	Retraitement des dispositifs médicaux Gestion de la maintenance des dispositifs médicaux	Certification 2011	2014	
Modèle EFQM	Recognised for Excellence 4 Star	2008	2013	6 mars 2014 Gagnant du Prix ESPRIX dans la catégorie « Créer de la valeur pour le client »
Swiss Leading Hospitals - SLH	Requalification	2011	2012	2016

H2 Aperçu des activités et projets en cours

Voici une liste des activités permanentes et des projets relatifs à la qualité (et à la sécurité des patients) en cours qui n'ont pas encore été décrits dans les chapitres précédents.

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine	Durée (du ... au ...)
Enquête image auprès des médecins accrédités	Améliorer la qualité des relations et dresser un bilan des besoins et attentes des médecins	Marketing	2015
Optimiser la démarche « suggestions » auprès des collaborateurs	Augmenter le nombre des suggestions spontanées	Qualité - RH	2015
Décrire les processus bloc opératoire, protocoles d'installation et fiches techniques	Mettre à disposition du personnel une documentation technique prise et actualisée	Qualité – Bloc opératoire	2015
Optimiser et développer notre gestion documentaire par la recherche d'un nouveau logiciel de support	Améliorer la recherche, le suivi, l'archivage et la création des documents	Qualité	2015-2016

L'établissement a-t-il introduit un CIRS (critical incident reporting system)?

Non, notre établissement n'a pas de CIRS?

Expliquer les raisons

<input checked="" type="checkbox"/> Oui, notre établissement a introduit un CIRS en 2012 ⇒ Annonce d'évènements indésirables	
<input checked="" type="checkbox"/>	La procédure pour l'introduction et la mise en œuvre de mesures d'amélioration est définie.
Remarques	Sous forme d'une procédure d'annonce d'évènements indésirables introduite progressivement auprès de l'ensemble des secteurs/ services de l'établissement.

H3 Sélection de projets relatifs à la qualité

Dans ce chapitre, les principaux projets **terminés** relatifs à la qualité (et à la sécurité des patients) du chapitre H2 sont décrits de manière plus précise.

Désignation du projet		
Type de projet	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	Remplacer notre logiciel de gestion documentaire afin d'optimiser/améliorer la recherche, le suivi, l'archivage et la création des documents. Introduire la notion de responsabilités « métiers » dans la gestion des documents	
Description	Créer un groupe de projet interdisciplinaire	
Déroulement du projet / Méthode	Rechercher 2-3 logiciels, évaluer et demander offre	
Domaine d'application	<input checked="" type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements?	
	Etablissements de soins	
	<input type="checkbox"/> groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement	
	<input type="checkbox"/> sites isolés. Quels sites?	
	<input type="checkbox"/> services isolés. Quels services?	
Catégories professionnelles concernées		
Evaluation du projet / Conséquences		
Documents complémentaires		



Conclusion et perspectives

Préserver notre haut niveau de prestations et maintenir nos très bons résultats de satisfactions des patients

Analyser les résultats de notre étude Image et mettre en œuvre des actions d'améliorations.

Encourager les annonces d'évènements indésirables auprès des collaborateurs

Développer l'aspect « sécurité patients » et dégager des projets d'amélioration – Identification - Chutes

PROMOUVOIR NOTRE MISSION

« LA QUALITE AU SERVICE DE VOTRE SANTE »

J Annexes

Editeur



Le modèle pour ce rapport sur la qualité est publié par H+ :
H+ Les Hôpitaux de Suisse
Lorrainestrasse 4A, 3013 Berne

Voir aussi :

www.hplus.ch/fr/prestations/qualite_securite_des_patients/rapport_sur_la_qualite



Les symboles utilisés dans ce rapport, qui font référence aux domaines d'hôpitaux soins somatiques aigus, psychiatrie et réadaptation ne figurent que lorsque les modules concernent des domaines spécifiques.

Instances impliqués et partenaires



Le modèle ayant servi au présent rapport sur la qualité a été élaboré en collaboration avec le groupe de pilotage de QABE «développement de la qualité dans les hôpitaux de soins aigus du canton de Berne».

Le modèle continue à être développé en collaboration avec la Commission technique Qualité somatique aiguë (FKQA), divers cantons et sur mandat des fournisseurs de prestations.

Voir aussi :

www.hplus.ch/fr/servicenav/portrait/commissions_techniques/qualite_somatique_aigue_fkqa/



La Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS) recommande aux cantons d'imposer aux hôpitaux de rendre compte de la qualité de leurs traitements et de les inciter à utiliser le modèle de rapport sur la qualité de H+ et à le publier sur la plateforme de H+ www.info-hopitaux.ch.



Les recommandations de l'ANQ (Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques) ont été reprises et sont décrites par la mention «Indicateurs ANQ» dans le chapitre E.

Voir aussi : www.anq.ch/fr



Le modèle de rapport sur la qualité repose sur les recommandations «Relevé, analyse et publication de données concernant la qualité des traitements médicaux » de l'Académie suisse des sciences médicales (ASSM).