

# Rapport sur la qualité 2015

conforme aux directives de H+

Validé le:  
par:

31.05.2016  
Ivo Spicher, Directeur médical

Version

## 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 2015.

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 2015

Martine Reymond  
Manager Qualité  
HFR Fribourg- Hôpital cantonal  
+41 (0)26 426 88 49  
[Martine.Reymond@h-fr.ch](mailto:Martine.Reymond@h-fr.ch)

## Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse

Les hôpitaux et cliniques suisses se préoccupent 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.

Aucune nouvelle mesure nationale n'a été introduite durant l'exercice 2015.

La sécurité des patientes et des patients est un critère essentiel de la qualité des traitements. A fin mars 2015, le projet d'approfondissement progress ! La sécurité de la médication aux interfaces de Sécurité des patients Suisse a démarré. Le projet se concentre sur la vérification systématique de la médication à l'admission à l'hôpital.

En été, la fondation a achevé avec succès le programme pilote progress! La sécurité en chirurgie. Ce programme avait pour objectif d'amener les hôpitaux et les cliniques à utiliser correctement la checklist chirurgicale lors de chaque opération afin d'éviter des préjudices aux patients. En septembre, Sécurité des patients Suisse a organisé pour la première fois une semaine d'action avec pour devise «Dialogue avec les patientes et les patients». De nombreux hôpitaux et cliniques ont également participé.

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 établir le 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 prudence doit être observée lors de la comparaison des résultats des différents établissements. D'une part, l'offre de prestations ([cf. Annexe 1](#)) n'est pas la même: un hôpital régional, par exemple, traite des cas différents de ceux soignés d'un hôpital universitaire. C'est la raison pour laquelle, les résultats des mesures doivent être appréciés distinctement. Par ailleurs, les hôpitaux et les cliniques n'utilisent pas les mêmes instruments de mesure, (structure, construction, méthode de relevé,...) et donc les résultats peuvent varier. Des comparaisons ponctuelles sont possibles lorsque les mesures sont harmonisées au niveau national et lorsque 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](http://www.anq.ch/fr).

Avec nos meilleures salutations



Dr Bernhard Wegmüller  
Directeur de H+

## Table des matières

<b>Mentions légales</b> .....	<b>2</b>
<b>Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Introduction</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation de la gestion de la qualité</b> .....	<b>7</b>
2.1 Organigramme .....	7
2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité .....	7
<b>3 Stratégie de qualité</b> .....	<b>8</b>
3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence .....	8
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2015 .....	8
3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir .....	8
<b>4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité</b> .....	<b>9</b>
4.1 Participation aux mesures nationales .....	9
4.2 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital .....	11
4.3 Activités et projets relatifs à la qualité .....	12
4.3.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents .....	12
4.4 Aperçu des registres .....	13
4.5 Vue d'ensemble des certifications .....	15
<b>MESURES DE LA QUALITE</b> .....	<b>16</b>
<b>Enquêtes</b> .....	<b>17</b>
<b>5 Satisfaction des patients</b> .....	<b>17</b>
5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu .....	17
5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation .....	19
5.3 Enquêtes à l'interne .....	20
5.3.1 Questionnaire HFR "votre opinion nous intéresse" .....	20
5.4 Un service de gestion des réclamations .....	20
<b>6 Satisfaction des proches</b> .....	<b>21</b>
6.1 Enquête nationale auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique .....	21
<b>Qualité des traitements</b> .....	<b>23</b>
<b>7 Réhospitalisations</b> .....	<b>23</b>
7.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables .....	23
<b>8 Opérations</b> .....	<b>25</b>
8.1 Relevé national des réopérations potentiellement évitables .....	25
<b>9 Infections</b> .....	<b>26</b>
9.1 Mesure nationale des infections du site opératoire .....	26
<b>10 Chutes</b> .....	<b>28</b>
10.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres .....	28
<b>11 Escarres</b> .....	<b>29</b>
11.1 Mesure nationale de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents .....	29
<b>12 Atteinte des objectifs et état de santé physique</b> .....	<b>31</b>
12.1 Mesures nationales par domaines spécifiques .....	31
<b>13 Autres mesures de la qualité</b> .....	<b>32</b>
13.1 Autre mesure interne .....	32
13.1.1 Protocole HFR de chutes .....	32
<b>14 Détails des projets</b> .....	<b>33</b>
14.1 Projets actuels en faveur de la qualité .....	33
14.1.1 Centre de la prostate DKG / ISO .....	33
14.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2015 .....	33
14.2.1 Check list progress .....	33
14.3 Projets de certification en cours .....	33
14.3.1 Centre de la prostate DKG / ISO .....	33

<b>15</b>	<b>Conclusions et perspectives .....</b>	<b>34</b>
	<b>Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution.....</b>	<b>35</b>
	Soins somatiques aigus .....	35
	Réadaptation .....	38
	<b>Editeur .....</b>	<b>43</b>

## 1 Introduction

A l'hôpital fribourgeois (HFR), nous nous engageons pour la santé de la population. Etablissement autonome de droit public, nous accueillons toute personne nécessitant des soins et l'orientons vers les structures les mieux adaptées à son état de santé. Nous considérons la personne soignée dans son unicité et nous l'intégrons comme partenaire du processus thérapeutique.

Mis en place le 1<sup>er</sup> janvier 2007, l'HFR réunit cinq établissements somatiques publics du canton de Fribourg : l'HFR Billens, l'HFR Fribourg-hôpital cantonal, l'HFR Meyriez-Murten, l'HFR Riaz et l'HFR Tafers. Chacun de ces sites hospitaliers – conduits par une direction unique – a reçu des missions spécifiques via la planification hospitalière cantonale. Cette nouvelle union de compétences garantit, grâce aux synergies engendrées, une gamme complète de soins de haute qualité à des coûts maîtrisés pour l'ensemble de la population fribourgeoise.

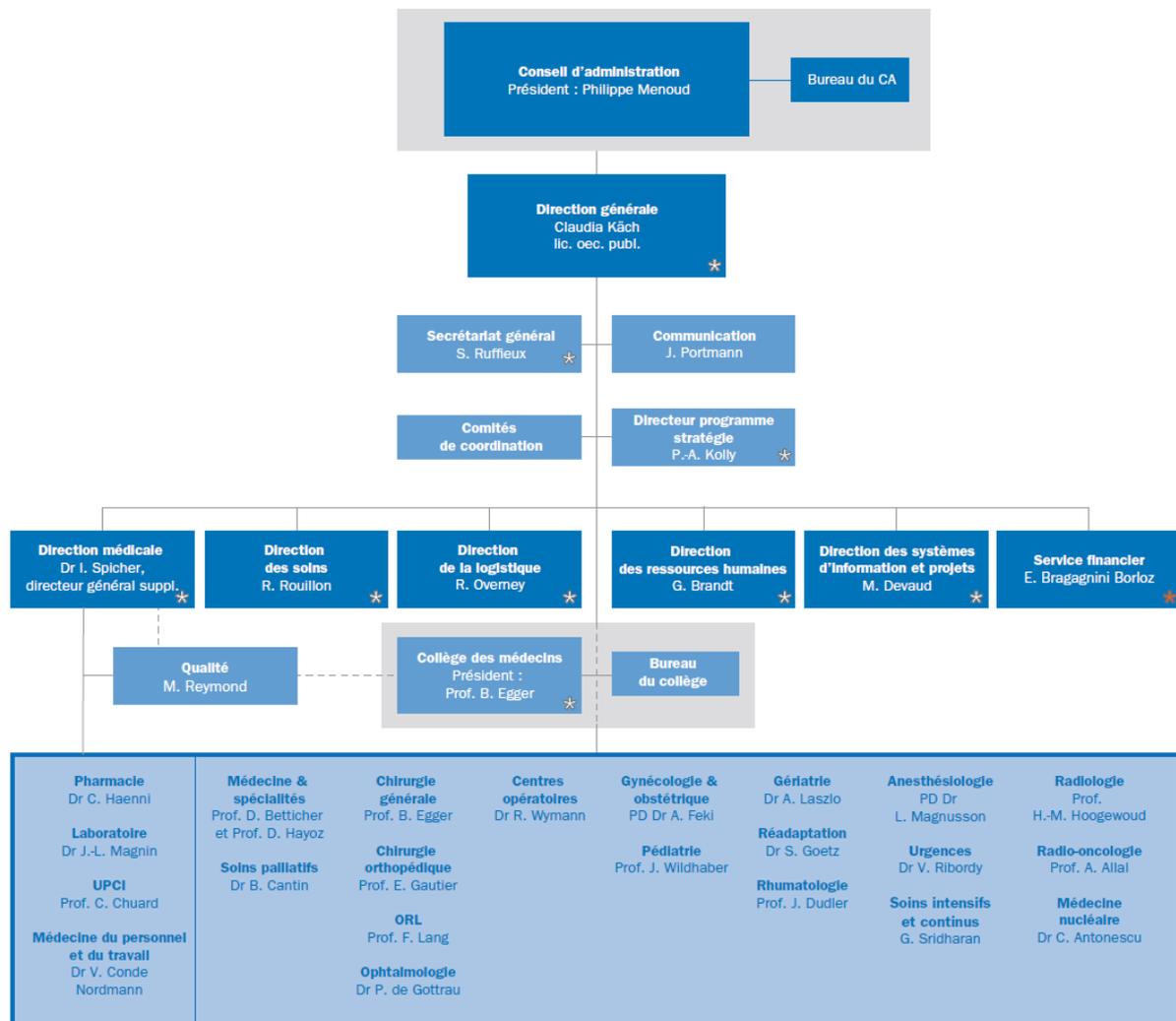
L'année 2015 a vu la construction du site de Meyriez-Murten se concrétiser. Les changements organisationnels subits depuis quelques années ont continué avec le départ du Directeur médical en juillet et la mise en place d'un intérim jusqu'à la fin de l'année.

Une version allemande du rapport sera disponible à la fin juin 2016.

Des informations détaillées sur l'offre de prestations sont présentées à [Annexe 1](#).

## 2 Organisation de la gestion de la qualité

### 2.1 Organigramme



la gestion de la qualité est du ressort de la direction médicale.

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de **280** est disponible.

#### Remarques

L'organigramme HFR a été mis à jour pour l'année 2016.

### 2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité

Dr Ivo Spicher  
Directeur Médical  
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital  
+41 (0) 26 426 88 38  
[Ivo.Spicher@h-fr.ch](mailto:Ivo.Spicher@h-fr.ch)

Martine Reymond  
Manager Qualité  
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital  
+41 (0) 26 426 88 49  
[Martine.Reymond@h-fr.ch](mailto:Martine.Reymond@h-fr.ch)

### 3 Stratégie de qualité

La stratégie et les objectifs en matière de qualité n'ont pas subi de modifications entre 2014 et 2015. Suivant la ligne directrice définie au début de la décennie, le service qualité de l'HFR s'emploie à :

- Informer et sensibiliser un plus grand nombre de collaborateur-trice-s à la pratique de la qualité
- Introduire, stabiliser et développer un système de gestion de la qualité pour l'ensemble de l'HFR
- Coordonner un système d'assurance qualité cohérent au sein du réseau HFR et entre les différents labels et certificats
- Détecter les faiblesses et dysfonctionnements de qualité, et y pallier par des actions d'amélioration durables
- Planifier et organiser la gestion des processus
- Planifier et organiser les audits internes
- Planifier et organiser les mesures de qualité, y.c. les évaluations de pratiques professionnelles (dites « EPPs »)
- Définir, saisir et analyser les indicateurs de qualité
- Entretien des liens et la collaboration avec les divers organes de qualité nationaux

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

#### 3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence

- Poursuite des déploiements effectués en 2015 du système d'assurance qualité HFR
- Renforcement de la culture qualité grâce à l'élaboration d'un dépliant destiné à l'attention des collaborateurs (distribution année 2016)
- Maintien des activités de soutien dans les services médicaux-soignants

#### 3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2015

- Introduction de la check liste progress! la sécurité en chirurgie
- Révision de la directive de marquage
- Clarification des listes de contrôle «Sécurité Transfusionnelle»
- Guidelines pour la protection de chantiers à proximité des patients
- Révision des recommandations internes en matière de directives anticipées du patient et représentation dans le domaine médical
- Harmonisation des questionnaires HFR des satisfaction patients

#### 3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

Notre objectif est à long terme d'assurer la cohérence des différents labels et certifications en proposant un système institutionnel de gestion de la qualité afin de soutenir les services. L'HFR a pour principe de mettre en oeuvre les outils nécessaires pour garantir la qualité des soins et la sécurité des patients.

## 4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité

### 4.1 Participation aux mesures nationales

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.

D'autres informations sont disponibles dans les sous-chapitres «Enquêtes nationales», resp. «Mesures nationales» et sur le site de l'ANQ [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr).

Durant l'année de référence, notre institution a participé comme suit au plan de mesures national:	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
<i>soins aigus somatiques</i>					
▪ Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu	√	√	√		
▪ Enquête nationale auprès des parents		√			
▪ Mesure des infections du site opératoire	√	√	√		√
▪ Mesure de la prévalence des chutes	√	√	√		√
▪ Mesure de la prévalence des escarres de décubitus	√	√	√		√
▪ Mesure de la prévalence des escarres de décubitus chez les enfants et les adolescents	√	√	√		√
▪ Evaluation des réopérations potentiellement évitables	√	√	√		
▪ Evaluation des réhospitalisations potentiellement évitables	√	√	√		
<i>réadaptation</i>					

▪ Enquête nationale auprès des patients en réadaptation	√	√	√		√
▪ Mesures spécifiques des domaines pour la					
– Réadaptation cardiaque					√
– Réadaptation musculo-squelettique	√				√
– Réadaptation neurologique		√			
– Réadaptation pulmonaire					√

### Remarques

Le site de Riaz participe également pour la réadaptation gériatrique, qui n'est pas mentionnée dans le tableau.

Pour l'enquête nationale auprès des patients en réadaptation, seul le site de Billens voit ses résultats publiés, car c'est le seul site qui remplit les critères statistiques.

## 4.2 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital

Outre les mesures de la qualité imposées aux niveaux national et cantonal, notre institution a effectué des mesures de la qualité supplémentaires.

Notre institution a exécuté les enquêtes suivantes propres à l'hôpital:	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
<i>Satisfaction des patients</i>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionnaire HFR "votre opinion nous intéresse"</li> </ul>	√	√	√	√	√

Notre institution a exécuté les mesures suivantes propres à l'hôpital:	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
<i>Autres mesures de la qualité</i>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocole HFR de chutes</li> </ul>	√	√	√	√	√

### 4.3 Activités et projets relatifs à la qualité

Voici une liste des activités permanentes et des projets relatifs à la qualité.

#### centre du sein

<b>Objectif</b>	reconnaissance de la ligue suisse pour le cancer
<b>Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours</b>	oncologie
<b>Sites</b>	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
<b>Projets: Durée (du ... au ...)</b>	2014 - 2016
<b>Type d'activité / de projet</b>	Il s'agit là d'un projet interne .
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Hôpital Daler

#### centre de la prostate

<b>Objectif</b>	certification DKG ISO
<b>Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours</b>	oncologie
<b>Sites</b>	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
<b>Projets: Durée (du ... au ...)</b>	2016-2017
<b>Type d'activité / de projet</b>	Il s'agit là d'un projet interne .
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Hôpital Daler, médecins agréés

#### 4.3.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents

Le CIRS (Critical Incident Reporting System) est un système d'annonce des erreurs, dans lequel les collaborateurs peuvent saisir les événements ou les erreurs qui, dans l'activité quotidienne, ont failli conduire à des dommages. De cette manière, le CIRS contribue à détecter des points faibles dans l'organisation et dans les processus de travail. Des mesures d'amélioration de la sécurité peuvent être entreprises à partir de ces notifications d'incidents.

Notre établissement a introduit un CIRS en 2012 .

#### 4.4 Aperçu des registres

Les registres et monitoring 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.

Les registres et études énumérés sont annoncés officiellement à la FMH: [www.fmh.ch/saqm/\\_service/forum\\_medizinische\\_register.cfm](http://www.fmh.ch/saqm/_service/forum_medizinische_register.cfm)

Durant l'année de référence, notre institution a participé aux registres suivants:				
Norme appliquée	Discipline	Organisation responsable	Depuis / à partir de	Sites
<b>AMDS</b> Absolute Minimal Data Set	Anesthésiologie	Société suisse d'anesthésiologie et de réanimation <a href="http://www.iumsp.ch/ADS">www.iumsp.ch/ADS</a>	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Tafers, HFR Riaz
<b>AMIS Plus</b> Acute Myocardial Infarction in Switzerland	Médecine interne générale, cardiologie, médecine intensive	AMIS Plus Data Center <a href="http://www.amis-plus.ch">www.amis-plus.ch</a>	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
<b>AQC</b> 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 <a href="http://www.aqc.ch">www.aqc.ch</a>	-	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz
<b>MDSi</b> La collecte de données minimales de la SSMI	Médecine intensive	Société Suisse de Médecine Intensive SSMI <a href="http://www.sgi-ssmi.ch">www.sgi-ssmi.ch</a>	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
<b>SAfW DB</b> 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	Association Suisse pour les soins de plaies, section romande <a href="http://www.safw-romande.ch">www.safw-romande.ch</a>	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
<b>SCQM</b> SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rhumatologie	SCQM Foundation <a href="http://www.scqm.ch">www.scqm.ch</a>	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal

<b>ASCO</b> Registre des fractures dues à l'ostéoporose de l'ASCO	Chirurgie, chirurgie orthopédique, médecine physique et réadaptation, endocrinologie/diabétologie, rhumatologie, traumatologie	Association Suisse contre l'Ostéoporose <a href="http://www.svgo.ch">www.svgo.ch</a>	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
<b>SWISSSpine</b> Register	Chirurgie orthopédique	Institute for Evaluative Research in Medicine <a href="http://www.swiss-spine.ch">www.swiss-spine.ch</a>	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
<b>SWISSVASC</b> SWISSVASC Registry	Chirurgie vasculaire	Group de travail Swissvasc Registry <a href="http://www.swissvasc.ch">www.swissvasc.ch</a>	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
<b>RT fribourgeois</b> Registre fribourgeois des tumeurs-RFT	Tous	<a href="http://www.liguecancer-fr.ch">www.liguecancer-fr.ch</a>	-	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
<b>AGOS</b> Association des Cliniques en Gynécologie/ Obstétrique Suisses	Gynécologie et obstétrique	Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS) <a href="http://www.sevisa.ch">www.sevisa.ch</a>	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
<b>SIRIS</b> Registre suisse des implants	Chirurgie orthopédique	Fondation pour l'assurance de qualité en médecine des implants <a href="http://www.siris-implant.ch">www.siris-implant.ch</a>	-	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz

#### 4.5 Vue d'ensemble des certifications

Notre institution a obtenu les certifications suivantes:					
Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Sites	Commentaires
ISO17025,ISO15189	Laboratoire	2004	2014	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz	ACCREDITATION
LABEL palliative.ch	Villa St-François	2014	2014		
EduQua 2012	Centre de formation des soins	2010	2015		
Stroke Unit	Médecine	2014	2014		
SMOB	Chirurgie	2006	2016		
SSMI	Soins intensifs	2002	2016		
ERAS	Chirurgie	2013	2013		

# **MESURES DE LA QUALITE**

## Enquêtes

### 5 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.

#### 5.1 Enquête nationale 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. Des questions liées à l'âge, au sexe et à la classe d'assurance complètent les cinq questions sur le séjour à l'hôpital.

#### Résultats des mesures

Questions	Valeurs de l'année précédente			Satisfaction mesurée (moyenne) 2015 (CI* = 95%)
	2012	2013	2014	
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>				
Chosiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire?	8.99	8.95	8.82	8.94 (8.78 - 9.10)
Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçu à l'hôpital?	8.96	8.93	8.78	8.88 (8.75 - 9.02)
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	8.92	8.82	8.70	8.89 (8.76 - 9.03)
Lorsque vous avez posé des questions aux infirmier(ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	9.02	8.94	8.68	8.88 (8.74 - 9.01)
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec et a préservé votre dignité?	9.40	9.40	9.31	9.35 (9.24 - 9.47)

Analyse des résultats: 0 = valeur la plus basse; 10 = valeur la plus élevée

\* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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](http://www.anq.ch/fr).

Indication sur la mesure	
Institut d'enquête	hcri AG und 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 ( $\geq 18$ ans) sortis de l'hôpital en septembre 2015.	
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patients décédés à l'hôpital</li> <li>▪ Patients sans domicile fixe en Suisse.</li> <li>▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.</li> </ul>	
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>			
Nombre des patients contactés par courrier 2015	1156		
Nombre de questionnaires renvoyés	578	Retour en pourcent	50 %

## 5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation

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 est établi à partir du questionnaire de l'activité somatique aiguë mais il a été adapté aux particularités de la réadaptation.

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

### Résultats des mesures

Questions	Valeurs de l'année précédente			Satisfaction mesurée (moyenne) 2015 (CI* = 95%)
	2012	2013	2014	
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>				
Chosiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire?	-	8.63	8.91	8.72 (8.33 - 9.11)
Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié?	-	8.65	8.59	8.65 (8.29 - 9.01)
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	-	8.90	8.94	8.83 (8.44 - 9.22)
Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour?	-	9.06	8.98	9.17 (8.89 - 9.44)
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?	-	9.36	9.45	9.48 (9.26 - 9.69)

Analyse des résultats: 0 = valeur la plus basse; 10 = valeur la plus élevée

\* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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](http://www.anq.ch/fr).

Indication sur la mesure		
Institut d'enquête	hcri AG und MECON measure & consult GmbH	
Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Le questionnaire a été envoyé à tous les patients (≥ 18 ans) traités en stationnaire qui sont sortis d'une clinique de réadaptation, resp. d'un service de réadaptation d'un hôpital de soins aigus, en avril et en mai 2015.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patients sans domicile fixe en Suisse.</li> <li>▪ Patients décédés à l'hôpital</li> <li>▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.</li> </ul>

<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>			
Nombre des patients contactés par courrier 2015	274		
Nombre de questionnaires renvoyés	134	Retour en pourcent	49.00 %

## 5.3 Enquêtes à l'interne

### 5.3.1 Questionnaire HFR "votre opinion nous intéresse"

La satisfaction des patients est mesurée grâce au questionnaire HFR « votre opinion nous intéresse ! ». Les formulaires ont été harmonisés sur tous les sites en juin 2015.

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2015 dans tous les services sur tous les sites .

Tous les patients peuvent compléter le questionnaire.

L'appréciation est en générale très bonne et les notes sont généralement meilleures que dans l'enquête ANQ pour des questions similaires.

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	

## 5.4 Un service de gestion des réclamations

Notre établissement propose un service de gestion des réclamations / de médiation.

### **HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital**

secrétariat général

Sébastien Ruffieux

secrétaire général

0041 26 426 88 41

[sebastien.ruffieux@h-fr.ch](mailto:sebastien.ruffieux@h-fr.ch)

## 6 Satisfaction des proches

La mesure de la satisfaction des proches fournit aux établissements de précieuses informations sur la manière dont les patients se sont sentis dans l'hôpital et dont ils ont ressenti l'assistance. L'évaluation de la satisfaction des proches est judicieuse pour les enfants et les patients dont l'état de santé n'autorise pas une mesure directe de la satisfaction du patient.

### 6.1 Enquête nationale auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique

Dans le secteur pédiatrique également, l'évaluation de la qualité des prestations est un indicateur important. Pour les enfants et les adolescents, les parents sont priés de donner leur appréciation. A cet effet, les cinq questions du questionnaire court de l'ANQ ont été adaptées pour les parents.

#### Résultats des mesures

Questions	Valeurs de l'année précédente			Satisfaction mesurée (moyenne) 2015 (CI* = 95%)
	2012	2013	2014	
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>				
Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis?	-	-	8.04	8.59 (8.02 - 9.15)
Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital?	-	-	8.26	8.57 (8.10 - 9.05)
Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous?	-	-	8.34	8.41 (7.86 - 8.96)
Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	-	-	8.62	8.71 (8.12 - 9.30)
Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital?	-	-	9.09	9.17 (8.64 - 9.70)

Analyse des résultats: 0 = valeur la plus basse; 10 = valeur la plus élevée

\* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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](http://www.anq.ch/fr).

Indication sur la mesure	
Institut d'enquête	hcri AG und MECON measure & consult GmbH

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a été adressée à l'ensemble des parents de patients de moins de 16 ans traités en stationnaire ayant quitté l'hôpital en septembre 2015.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patients décédés à l'hôpital</li> <li>▪ Patients sans domicile fixe en Suisse.</li> <li>▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.</li> </ul>

<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>			
Nombre de parents contactés par courrier 2015	87		
Nombre de questionnaires renvoyés	70	Retour en pourcent	80.00 %

## Qualité des traitements

### 7 Réhospitalisations

#### 7.1 Relevé national 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](http://www.anq.ch/fr) et [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

#### Résultats des mesures

		2012	2013	2014	2015
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>					
Taux observé	Interne:	-	-	4.51%	4.78%
	Externe:	-	-	0.56%	0.73%
Taux attendu (CI* = 95%)		5.04%	5.19%	5.35%	5.33% (4.89% - 5.77%)
Résultat ** (A, B oder C)		A	B	B	B

\* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

#### \*\* Analyse des résultats:

- A = Le taux observé est inférieur au taux attendu minimal (le taux observé est inférieur à l'intervalle de confiance [95%]).
- 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.

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](http://www.anq.ch/fr).

Indication sur la mesure	
Institut d'enquête	SQLape GmbH
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.
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>		
Nombre de sorties exploitables 2015:	13569	

## 8 Opérations

### 8.1 Relevé national 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](http://www.anq.ch/fr) et [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

#### Résultats des mesures

	2012	2013	2014	2015
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>				
Taux observé	-	3.13%	2.90%	3.09%
Taux attendu (CI* = 95%)	-	3.06%	2.69%	2.82% (2.52% - 3.12%)
Résultat ** (A, B oder C)		B	B	B

\* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

\*\* Analyse des résultats:

- A = Le taux observé est inférieur au taux attendu minimal (le taux observé est inférieur à l'intervalle de confiance [95%]).
- 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.

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](http://www.anq.ch/fr).

Indication sur la mesure	
Institut d'enquête	SQLape GmbH
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	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.)
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>		
Nombre d'opérations évaluables 2015:		7112

## 9 Infections

### 9.1 Mesure nationale 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 1er 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](http://www.anq.ch/fr) et [www.swissnoso.ch](http://www.swissnoso.ch)

Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes:	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz
▪ Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents	√	√	√
▪ Chirurgie du côlon (gros intestin)	√	√	√
▪ Premières implantations de prothèses de la hanche	√	√	√

**Résultats des mesures**

Résultats des mesures de la période 1er octobre 2014 – 30 septembre 2015

Opérations	Nombre d'opérations évaluées 2015 (Total)	Nombre d'infections constatées après ces opérations 2015 (N)	Valeurs de l'année précédente - Taux d'infections %			Taux d'infections % 2015 (CI*)
			2012	2013	2014	
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>						
Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents	22	1	-	-	6.40%	4.50% (0.10% - 22.80%)
Chirurgie du côlon (gros intestin)	41	10	17.90%	17.50%	19.00%	24.40% (12.40% - 40.30%)

Résultats des mesures de la période 1er octobre 2013 – 30 septembre 2014

Opérations	Nombre d'opérations évaluées 2014 (Total)	Nombre d'infections constatées après ces opérations 2014 (N)	Valeurs de l'année précédente - Taux d'infections %			Taux d'infections % 2014 (CI*)
			2011	2012	2013	
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>						
Premières implantations de prothèses de la hanche	186	5	2.40%	0.50%	0.60%	2.70% (0.90% - 6.20%)

\* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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](http://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**

Les mesures des infections consécutives aux premières implantations de prothèses de l'articulation du genou ont été stoppées.

**Indication sur la mesure**

Institut d'enquête	Swissnoso
--------------------	-----------

**Indications sur le collectif examiné**

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion adultes	Tous les patients en stationnaire ( $\geq 16$ 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 ( $\leq 16$ 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).

## 10 Chutes

### 10.1 Mesure nationale 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. 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:

[www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr), [www.lpz-um.eu](http://www.lpz-um.eu) et [che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenomenes-de-soins/chutes](http://che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenomenes-de-soins/chutes)

#### Résultats des mesures

	2012	2013	2014	2015
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>				
Nombre de patients hospitalisés ayant chuté durant cette hospitalisation jusqu'à la date prédéfinie.	9	13	13	10
en pourcent	3.90%	5.80%	5.80%	4.10%

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

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](http://www.anq.ch/fr).

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

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.</li> </ul>
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement,</li> <li>nourrissons du service de maternité,</li> <li>services de pédiatrie, enfants et adolescents (<math>\leq 16</math> ans)</li> <li>maternité, urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.</li> </ul>
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>		
Nombre de patients examinés effectivement en 2015		en pourcent -

## 11 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.

### 11.1 Mesure nationale de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents

La mesure nationale de la prévalence fournit des indications sur la fréquence, la prévention et le traitement de différents événements liés aux soins. 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.

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:

[www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr) et [www.lpz-um.eu](http://www.lpz-um.eu)

### Résultats des mesures

Chez les adultes

	Valeurs de l'année précédente			Nombre d'adultes avec des escarres 2015	en pourcent
	2012	2013	2014		
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>					
Total : catégorie 1-4	22	29	19	26	10.60%
sans catégorie 1	8	14	10	15	6.10%
Au sein de l'institution (y compris catégorie 1)	14	13	10	17	7.00%
Au sein de l'institution (sans catégorie 1)	6	4	4	7	2.90%
Dans une autre institution (y compris la catégorie 1)	7	16	9	9	3.70%
Dans une autre institution (sans catégorie 1)	2	10	6	8	3.30%

## Chez les enfants et adolescents

	Valeurs de l'année précédente			Nombre d'enfants avec des escarres 2015	en pourcent
	2012	2013	2014		
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>					
Total : catégorie 1-4		0	1	2	20.00%
sans catégorie 1		0	0	1	10.00%
Au sein de l'institution (y compris catégorie 1)		0	1	2	20.00%
Au sein de l'institution (sans catégorie 1)		0	0	1	10.00%
Dans une autre institution (y compris la catégorie 1)		0	0	0	0.00%
Dans une autre institution (sans catégorie 1)		0	0	0	0.00%

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](http://www.anq.ch/fr).

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

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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)</li> <li>▪ Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.</li> </ul>
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement,</li> <li>▪ nourrissons du service de maternité,</li> <li>▪ services de pédiatrie, enfants et adolescents (<math>\leq 16</math> ans)</li> <li>▪ maternité, urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.</li> </ul>
<b>HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital</b>		
Nombre d'adultes examinés effectivement en 2015	224	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)
Nombre d'enfants et adolescents examinés effectivement en 2015	10	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)

## 12 Atteinte des objectifs et état de santé physique

### 12.1 Mesures nationales par domaines spécifiques

Les prescriptions de mesures de l'ANQ dans la réadaptation sont valables pour tous les domaines stationnaires (cliniques de réadaptation et services de réadaptation des hôpitaux de soins aigus). Les outils de mesure appropriés au type de réadaptation sont appliqués à tous les patients à l'entrée et à la sortie. L'enquête sur la satisfaction est également menée auprès de tous les patients en stationnaire.

Vous trouverez d'autres informations sur les mesures spécifiques à un domaine de la réadaptation à l'adresse [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr)

#### Résultats des mesures

Comme les mesures de l'ANQ sont conçues pour des comparaisons entre institutions et que des valeurs non ajustées au risque (valeurs brutes) ne sont guère significatives sans valeur de référence, les résultats spécifiques aux hôpitaux, resp. aux cliniques, mentionnés dans ce rapport sur la qualité ne sont pas publiés. Die Messergebnisse finden Sie in vergleichender Darstellung auf der ANQ Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Indication sur la mesure		HFR Billens	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Tafers
Institut d'enquête	Charité - Université à Berlin, institut de sociologie médicale, département de recherche en réadaptation			
Méthode / instrument	▪ Test de marche de 6 minutes	√		
	▪ Ergométrie d'effort	√		
	▪ MacNew Heart	√		
	▪ Chronic Respiratory Questionnaire (CRQ)	√		
	▪ Feeling Skala	√		
	▪ Objectif principal et atteinte de l'objectif	√	√	√
	▪ Functional Independence Measurement (FIM)		√	
	▪ Health Assessment Questionnaire (HAQ)	√		√

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients adultes traités en stationnaire
	Critères d'exclusion	Enfants et adolescents traités en réadaptation

## 13 Autres mesures de la qualité

### 13.1 Autre mesure interne

#### 13.1.1 Protocole HFR de chutes

L'HFR dispose d'un protocole de déclaration de chutes. Lorsqu'une chute survient, le personnel soignant renseigne le formulaire en ligne.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2015 dans tous les services sur tous les sites .  
Le collectif examiné est constitué des patients adultes hospitalisés.

Le nombre de chutes est répertorié, ainsi que leur descriptif. Les détails par secteur de soins et les analyses des données sont faites par secteur de soins.

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	

## 14 Détails des projets

Les principaux projets en faveur de la qualité sont décrits dans ce chapitre.

### 14.1 Projets actuels en faveur de la qualité

#### 14.1.1 Centre de la prostate DKG / ISO

Le projet est mené sur le site HFR Fribourg - Hôpital cantonal .

L'objectif de ce projet est d'obtenir la double certification DKG et ISO pour le centre de la prostate fribourgeois, développé avec la clinique Daler et les médecins du canton. Le projet, débuté en 2015, se poursuit jusqu'en 2017.

### 14.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2015

#### 14.2.1

##### Check list progress

Le projet a été mené sur les sites „HFR Tafers”, „HFR Fribourg - Hôpital cantonal”, „HFR Riaz” .

Ce projet a été clôturé en juillet avec la systématisation de l'utilisation de la check liste par les équipes concernées.

### 14.3 Projets de certification en cours

#### 14.3.1 Centre de la prostate DKG / ISO

La certification est menée sur le site HFR Fribourg - Hôpital cantonal .

L'objectif de ce projet est d'obtenir la double certification DKG et ISO pour le centre de la prostate fribourgeois, développé avec la clinique Daler et les médecins du canton. Le projet, débuté en 2015, se poursuit jusqu'en 2017.

## 15 Conclusions et perspectives

En dépit des nombreux changements directionnels et organisationnels au cours des dernières années, l'HFR poursuit sa démarche qualité et sa systématisation. Avec le nombre croissant de certificats existants pour les différentes cliniques, il devient de plus en plus important de consolider toutes ces démarches et ainsi réduire les écarts des systèmes coexistants de management de la qualité. Cette consolidation a pour objectif l'efficacité de l'institution dans son ensemble. La participation aux projets nationaux, les activités « qualité » institutionnelles et des services contribuent tous à l'amélioration de la qualité des soins et la sécurité des patients. Les moyens nécessaires à ces améliorations ne sont pas négligeables et doivent être considérés pour fixer ses priorités.

Proposer une prise en charge répondant au mieux aux objectifs de santé du patient est un défi d'envergure. Tous les patients sont différents et, pour les mêmes symptômes, tous n'ont pas les mêmes besoins. La participation et l'influence directe du patient sur sa prise en charge – et donc ses objectifs – montrent qu'il n'existe pas de solution standard. Dans le monde médical, chaque situation semble unique et particulière. Le plus grand défi dans un établissement hospitalier est dès lors de convaincre qu'il est possible de standardiser, d'évaluer et d'améliorer la prise en charge individuelle des patients, grâce à un système institutionnel de management de la qualité.

## Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution

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. L'offre de prestations repose sur la dernière Statistique médicale de l'Office fédéral de la statistique. Ils concernent uniquement les patients traités en stationnaire.

Des informations supplémentaires sur l'offre de l'institution sont disponibles sur le portail des hôpitaux et cliniques [info-hopitaux.ch](http://info-hopitaux.ch).

### Soins somatiques aigus

Offres groupes de prestations de la planification hospitalière	
<b>Base</b>	
Base chirurgie et médecine interne	✓
<b>Peau (dermatologie)</b>	
Dermatologie (y c. vénérologie)	✓
Oncologie dermatologique	✓
Affections cutanées graves	✓
Traitement des plaies	✓
<b>Nez-gorge-oreille (oto-rhino-laryngologie)</b>	
Oto-rhino-laryngologie (chirurgie ORL)	✓
Chirurgie cervico-faciale	✓
Interventions ORL complexes interdisciplinaires (chirurgie tumorale)	✓
Chirurgie élargie du nez et des sinus	✓
Chirurgie de l'oreille moyenne (tympanoplastie, chirurgie mastoïdienne, ossiculoplastie y c. chirurgie stapédiennne)	✓
Chirurgie de la thyroïde et des parathyroïdes	✓
Chirurgie maxillaire	✓
<b>Système nerveux chirurgical (neurochirurgie)</b>	
Neurochirurgie	✓
Neurochirurgie spécialisée	✓
<b>Système nerveux médical (neurologie)</b>	
Neurologie	✓
Tumeur maligne secondaire du système nerveux	✓
Tumeur primaire du système nerveux (sans patients palliatifs)	✓
Maladies cérébrovasculaires (sans stroke unit)	✓
Epileptologie: diagnostic complexe	✓
Epileptologie: traitement complexe	✓
<b>Yeux (ophtalmologie)</b>	

HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital

Ophthalmologie	√
Conjonctive, cornée et sclère (y c. transplantations de cornée)	√
Cataracte	√
Affections du corps vitré/de la cornée	√
<b>Hormones (endocrinologie)</b>	
Endocrinologie	√
<b>Estomac-intestins (gastroentérologie)</b>	
Gastroentérologie	√
Gastroentérologie spécialisée	√
<b>Chirurgie viscérale</b>	
Chirurgie viscérale	√
Interventions majeures sur le pancréas	√
Interventions majeures sur le foie	√
Chirurgie de l'œsophage	√
Chirurgie bariatrique	√
Interventions sur le bas rectum	√
<b>Sang (hématologie)</b>	
Lymphomes agressifs et leucémies aiguës	√
Lymphomes très agressifs et leucémies aiguës avec chimiothérapie curative	√
Lymphomes indolents et leucémies chroniques	√
Affections myéloprolifératives et syndromes myélodysplasiques	√
Transplantation allogénique de cellules souches hématopoïétiques (CIMHS)	√
<b>Vaisseaux</b>	
Chirurgie vasculaire périphérique (artérielle)	√
Interventions sur les vaisseaux périphériques (artériels)	√
Chirurgie des vaisseaux intra-abdominaux	√
Interventions sur les vaisseaux intra-abdominaux	√
Chirurgie carotidienne	√
Chirurgie des vaisseaux intracrâniens	√
Radiologie interventionnelle (ou seulement diagnostique pour les vaisseaux)	√
<b>Cœur</b>	
Chirurgie cardiaque simple	√
Cardiologie (y c. stimulateur cardiaque)	√
Cardiologie interventionnelle (interventions coronariennes)	√
Cardiologie interventionnelle (interventions spéciales)	√
Défibrillateur implantable (ICD) / Pacemaker biventriculaire (CRT)	√
<b>Reins (néphrologie)</b>	
Néphrologie (défaillance rénale aiguë et insuffisance rénale chronique terminale)	√
<b>Urologie</b>	
Urologie sans titre de formation approfondie 'Urologie opératoire'	√
Urologie avec titre de formation approfondie 'Urologie opératoire'	√
Prostatectomie radicale	√
Cystectomie radicale	√
Chirurgie complexe des reins (néphrectomie pour tumeur et résection partielle du rein)	√
Surrénalectomie isolée	√
Plastie reconstructive de l'urètre	√
Néphrostomie percutanée avec fragmentation de calculs	√
<b>Poumons médical (pneumologie)</b>	

Pneumologie	✓
Pneumologie avec assistance ventilatoire spéciale	✓
Mucoviscidose et diagnostic / traitement complexe lors d'hypertension pulmonaire primaire	✓
Polysomnographie	✓
<b>Poumons chirurgical (chirurgie thoracique)</b>	
Chirurgie thoracique	✓
Néoplasmes malins du système respiratoire (résection curative par lobectomie / pneumonectomie)	✓
Chirurgie du médiastin	✓
<b>Transplantations d'organes solides</b>	
Transplantations d'organes solides (CIMHS)	✓
<b>Orthopédie</b>	
Chirurgie de l'appareil locomoteur	✓
Orthopédie	✓
Chirurgie de la main	✓
Arthroscopie de l'épaule et du coude	✓
Arthroscopie du genou	✓
Reconstruction de membres supérieurs	✓
Reconstruction de membres inférieurs	✓
Chirurgie de la colonne vertébrale	✓
Chirurgie spécialisée de la colonne vertébrale	✓
Tumeurs osseuses	✓
Chirurgie du plexus	✓
Réimplantations	✓
<b>Rhumatologie</b>	
Rhumatologie	✓
Rhumatologie interdisciplinaire	✓
<b>Gynécologie</b>	
Gynécologie	✓
Néoplasmes malins de la vulve et du vagin	✓
Néoplasmes malins du corps utérin	✓
Néoplasmes malins de l'ovaire	✓
Néoplasmes malins de la glande mammaire	✓
<b>Obstétrique</b>	
Soins de base en obstétrique (à partir de la 34e sem. et $\geq$ 2000 g)	✓
Obstétrique (à partir de la 32e sem. et $\geq$ 1250 g)	✓
Obstétrique spécialisée	✓
<b>Nouveau-nés</b>	
Soins de base aux nouveau-nés (niveaux I et IIA, à partir de la 34e sem. et $\geq$ 2000 g)	✓
Néonatalogie (niveau IIB, à partir de la 32e sem. et $\geq$ 1250 g)	✓
Néonatalogie spécialisée (niveau III)	✓
<b>Radiothérapie ((radio-)oncologie)</b>	
Oncologie	✓
Radio-oncologie	✓
Médecine nucléaire	✓
<b>Traumatismes graves</b>	
Chirurgie d'urgence (polytraumatismes)	✓
Chirurgie d'urgence spécialisée (traumatismes cranio-cérébraux)	✓
Brûlures étendues (CIMHS)	✓

## Remarques

Les groupes de prestations affichés se rapportent à l'ensemble de l'institution „HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital“ et non aux sites individuels.

## Réadaptation

### Offre de prestations en réadaptation

Domaines de réadaptation	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Billens
Réadaptation gériatrique	a,s		a,s	
Réadaptation cardio-vasculaire				a,s
Réadaptation musculo-squelettique	s	s		a,s
Réadaptation neurologique		a,s		s
Réadaptation pulmonaire				a,s

a = ambulatoire, s = stationnaire

### Chiffres-clés de la réadaptation stationnaire

Le **nombre de sorties** et le **nombre de jours** de soins en 2014 additionnés fournissent une indication de l'ampleur de l'expérience dans un domaine spécialisé et de la complexité des traitements dispensés aux patientes et patients. Deux cliniques ayant à peu près la même taille (nombre de jours de soins) peuvent afficher un nombre de sorties tout à fait différent dès lors que les patientes et patients souffrent de maladies ou de traumatismes de gravité variable. Les personnes souffrant de graves traumatismes ont besoin de plus de temps jusqu'à ce qu'elles retrouvent une certaine autonomie dans la vie de tous les jours. Il en découle des séjours plus longs et un nombre de sorties moins élevé pour le même nombre de jours de soins.

Au moyen du nombre de traitements / séances par jour et par patient, il est possible d'estimer l'**intensité thérapeutique** à escompter en moyenne pour un patient dans la clinique du domaine spécialisé correspondant.

Offre stationnaire de domaines spécialisés	Nombre moyen de traitements / séances par jour et patient	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation gériatrique	0.00	521	9356
Réadaptation cardio-vasculaire	0.00	320	5028
Réadaptation musculo-squelettique	0.00	549	9698
Réadaptation neurologique	0.00	173	5225
Réadaptation pulmonaire	0.00	110	1840

### Chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire)

Au moyen du nombre de traitements / séances par jour et par patient, il est possible d'estimer **l'intensité thérapeutique** à escompter en moyenne pour un patient dans la clinique du domaine spécialisé correspondant.

Offre ambulatoire de domaines spécialisés	Nombre moyen de traitements / séances par jour et patient	Nombre de sorties
Réadaptation cardio-vasculaire	1,008.00	725
Réadaptation musculo-squelettique	584.00	275
Réadaptation pulmonaire	27.00	14

#### Remarques

Les résultats de la colonne "nombre moyen de traitements/séances par jour et patient" sont rapportés en "cas jour service".

Les résultats de la colonne "nombre de sorties" sont rapportés en "nombre de patients".

## Collaboration dans le réseau de soins

Les cliniques de réadaptation peuvent aussi proposer leurs **connaissances spécialisées** et leur **infrastructure** à l'extérieur, par exemple sous la forme de services de réadaptation dans des hôpitaux de soins somatiques aigus (exploités par une clinique de réadaptation) ou de cliniques de jour autonomes en milieu urbain/dans les centres. Les patientes et patients tirent avantage de telles offres car un traitement plus simple et plus direct peut leur être proposé moyennant peu d'interruptions thérapeutiques.

En ce qui concerne les prestations spécialisées en faveur de patients nécessitant des soins plus complexes, une **collaboration locale étroite** avec d'autres hôpitaux qui disposent d'une **infrastructure** appropriée s'impose souvent. La proximité entre les cliniques de réadaptation et les partenaires spécialisés simplifie beaucoup la collaboration avant et après le traitement stationnaire de réadaptation.

Pour un **suivi très spécifique**, il est fréquent qu'une coopération avec des **spécialistes externes** soit nécessaire (prestations de consultants faisant l'objet d'un contrat, tels que thérapeutes de la déglutition ou spécialistes du nez, de l'oreille et des yeux dans le cas d'une réadaptation neurologique). Cette **organisation en réseau** avec du personnel spécialisé en amont et en aval apporte une contribution essentielle à la qualité d'un traitement optimal.

Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)
<b>HFR Tafers</b>		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Intensivstation in akutsomatischem Spital	9 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Notfall in akutsomatischem Spital	9 km
<b>HFR Fribourg - Hôpital cantonal</b>		
Hôpital de l'île, Berne	Intensivstation in akutsomatischem Spital	35 km
Hôpital de l'île, Berne	Notfall in akutsomatischem Spital	35 km
<b>HFR Riaz</b>		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Intensivstation in akutsomatischem Spital	27 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Notfall in akutsomatischem Spital	27 km
<b>HFR Meyriez-Murten</b>		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Intensivstation in akutsomatischem Spital	19 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Notfall in akutsomatischem Spital	19 km
<b>HFR Billens</b>		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Intensivstation in akutsomatischem Spital	26 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Notfall in akutsomatischem Spital	26 km

Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé
HIB - Hôpital intercantonal de la Broye	Convention intercantonale
CHUV - centre universitaire hospitalier vaudois	contrat cadre de collaboration et avenant spécifique pour le CHUV et l'hôpital de l'île
Hôpital Daler	centre du sein

## Remarques

## Ressources en personnel de réadaptation

Spécialisations disponibles	Nombre de postes à temps plein
<b>HFR Tafers</b>	
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	2
<b>HFR Fribourg - Hôpital cantonal</b>	
Spécialiste en médecine physique et réadaptation	1
Spécialiste en neurologie	2
<b>HFR Riaz</b>	
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	3
<b>HFR Billens</b>	
Spécialiste en médecine physique et réadaptation	2
Spécialiste en pneumologie	1
Spécialiste en cardiologie	2

Des titres spécifiques de médecin spécialiste sont nécessaires à une thérapie adéquate. Les traitements complexes sont précisément rendus possibles grâce à la complémentarité des diverses spécialités.

Personnel soignant et thérapeutique, conseillers	Nombre de postes à temps plein
<b>HFR Tafers</b>	
Physiothérapie	6
<b>HFR Fribourg - Hôpital cantonal</b>	
Physiothérapie	23
Ergothérapie	6
Diététique	7
Neuropsychologie	2
<b>HFR Riaz</b>	
Infirmiers	12
Physiothérapie	9
Ergothérapie	2
Diététique	1
<b>HFR Meyriez-Murten</b>	
Infirmiers	13
Physiothérapie	8
Logopédie	1
Ergothérapie	4
<b>HFR Billens</b>	
Infirmiers	29
Physiothérapie	8
Ergothérapie	2
Diététique	1
Neuropsychologie	1

Dans la réadaptation, les activités du personnel soignant et thérapeutique sont très différentes de celles d'un hôpital ou d'un service de soins aigus. C'est pourquoi vous trouverez ici des indications sur le personnel diplômé spécialisé en réadaptation.

## 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](http://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 aigüe (**FKQA**), divers cantons et sur mandat des fournisseurs de prestations.

Voir aussi:

[www.hplus.ch/fr/servicenav/portrait/commissions\\_techniques/qualite\\_somatique\\_aigue\\_fkqa/](http://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](http://www.info-hopitaux.ch).



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**).



La **fondation Sécurité des patients Suisse** est une plateforme nationale dédiée au développement et à la promotion de la sécurité des patients en Suisse. Elle travaille sous forme de réseaux et de coopérations. Son objectif est de tirer des enseignements des erreurs commises et de favoriser la culture de la sécurité dans les établissements de santé. Pour ce faire, elle fonctionne sur un mode partenarial et constructif avec des acteurs du système sanitaire.

Voir plus: [www.securitedespatients.ch](http://www.securitedespatients.ch)



L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (**ANQ**) coordonne et met en œuvre des mesures de qualité dans différents domaines (médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie).

Voir aussi: [www.anq.ch](http://www.anq.ch)