



CHUV
Centre Hospitalier Universitaire Vaudois
Rue du Bugnon 21
1011 Lausanne

			
Soins somatiques aigus	Psychiatrie	Réadaptation	Soins de longue durée

Rapport de qualité 2010 (V 4.0)

Selon les directives de H+ qualité® et des cantons de Berne
et de Bâle-ville

H+ Schweizer Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen
H+ Hôpitaux, cliniques et institutions de soins suisses
H+ Gli Ospedali, le cliniche e gli istituti di cura svizzeri



A	Introduction	3
	Le CHUV en quelques points:.....	3
B	Stratégie de qualité	4
B1	Stratégie et objectifs en matière de qualité	4
B2	Deux à trois points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2010.....	4
B3	Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2010	4
B4	Evolution de la qualité pour les années à venir	4
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	Aperçu de l'offre	6
C2	Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010	8
C3	Chiffres-clés Psychiatrie 2010.....	8
C4	Chiffres-clés Réadaptation 2010	10
C4-1	Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire	10
C4-2	Collaboration dans le réseau de soins	11
C4-3	Offre de prestations et chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire)	12
C4-4	Ressources en personnel.....	12
C5	Chiffres-clés Soins de longue durée 2010	13
D	Mesures de la qualité.....	13
D1	Mesures de la satisfaction	13
D1-1	Satisfaction des patients ou des résidents	13
D1-2	Satisfaction des proches	14
D1-3	Satisfaction du personnel	15
D1-4	Satisfaction des référents	16
D2	Indicateurs ANQ	17
D2-1	Réadmissions potentiellement évitables (réhospitalisations) à l'aide de SQLape	18
D2-2	Réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape.....	18
D2-3	Infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.....	19
D2-4	Mesure de la satisfaction des patients en 2009 à l'aide de PEQ (version ANQ)	20
D3	Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2010.....	21
D3-1	Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO)	21
D3-2	Chutes	22
D3-3	Décubitus (escarres)	22
D3-4	Mesures limitant la liberté de mouvement.....	23
D3-5	Cathéters longue durée	23
D3-6	Autres thèmes de mesure	24
D4	Registres / Surveillance pour l'assurance qualité comparative externe.....	25
E	Activités et projets d'amélioration	26
E1	Certifications et normes / standards appliqués.....	26
E2	Aperçu des activités et projets en cours.....	27
F	Conclusion et perspectives	28

Afin d'améliorer la lisibilité du Rapport sur la qualité, le masculin est presque toujours utilisé pour désigner des personnes. Qu'il s'agisse de patients, de médecins, de spécialistes, entre autres, nous faisons systématiquement référence aux groupes de personnes des deux sexes sans aucune distinction.

Le CHUV en quelques points:

- Le CHUV est un centre hospitalier d'envergure européenne. Sis à Lausanne, il est l'un des cinq hôpitaux universitaires suisses, avec Genève, Berne, Bâle et Zurich.
- Il assure des soins dans tous les domaines de la médecine: des affections somatiques aux maladies psychiatriques, dans les disciplines médicales et chirurgicales, qu'il s'agisse de l'ambulatoire ou de l'hospitalier.
- Il comprend 12 départements cliniques, médico-techniques et académiques, et un EMS psychogériatrique à Gimel.
- Il est étroitement lié à la [Faculté de biologie et de médecine](#) (FBM) de l'Université de Lausanne (UNIL) afin d'assurer la formation pré-graduée, post-graduée et continue des médecins et avec les HES-SO pour assurer la formation des soignants.
- Il collabore avec les autres institutions universitaires lémaniques ([UNIL](#), [EPFL](#), [ISREC](#), [Institut Ludwig](#)), les [Hôpitaux universitaires de Genève](#) et d'autres hôpitaux, établissements de soins ou institutions ([Fédération des hôpitaux vaudois](#), [Société vaudoise de médecine](#)).
- Il a défini, dans le cadre de son [plan stratégique 2009-2013](#)  (674Kb), 5 pôles afin d'assurer une [médecine de pointe](#) dans des domaines hautement spécialisés: les maladies cardio-vasculaires, le cancer, les neurosciences cliniques, l'immunologie et les maladies infectieuses, et le bioengineering.

Nous invitons le lecteur à découvrir le CHUV par le biais de son site internet :

http://www.chuv.ch/chuv_home.htm

B

Stratégie de qualité

B1 *Stratégie et objectifs en matière de qualité*

Dans le cadre de son plan stratégique 2009-2013, le CHUV s'est engagé à.

- Optimiser les processus de traitement en identifiant et sélectionnant les ressources adaptées pour atteindre et garantir les meilleurs résultats cliniques.
- Renforcer les procédures liées à la gestion des risques et à la sécurité des patients
- Poursuivre l'évaluation régulière des indicateurs liés à la satisfaction des patients, des collaborateurs, des médecins référents et des institutions externes, ainsi que des fournisseurs

Après avoir pendant plusieurs années encouragé et soutenu financièrement les démarches de certifications des services, l'institution s'oriente vers la mise en œuvre de centres de prise en charge pluridisciplinaires des patients, nécessitant la mise en commun de ressources de plusieurs services simultanément ou séquentiellement.

B2 *Deux à trois points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2010*

- Elaboration et déploiement du concept « Team Time Out » et de la check-liste Sécurité interventionnelle permettant de renforcer la sécurité de la prise en charge des patients avant interventions chirurgicales.
- Sélection d'un logiciel de gestion des risques et événements indésirables (CIRS = critical incident reporting system)
- Mise en place d'itinéraires cliniques favorisant une prise en charge plus cohérente, plus efficace et plus rapide pour des pathologies sélectionnées

B3 *Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2010*

- Déploiement effectif de la check-liste Sécurité interventionnelle dans l'ensemble des blocs opératoires du CHUV et mise en place d'un GT gestion prospective des risques aux blocs opératoires
- Création du centre du sein
- Mise en œuvre des filières « Accident vasculaire cérébral », « Neuroréhabilitation précoce avec surveillance intensive » et « fracture du fémur proximal »: opérationnalisation selon les itinéraires cliniques définis
- Mise en œuvre de la politique de formation du personnel contre la violence et en réanimation (basic life support)
- Mise en œuvre des mesures de prévention du suicide des patients

B4 *Evolution de la qualité pour les années à venir*

- Mise en œuvre et déploiement du CIRS et de ses mesures d'accompagnement
- Extension de la check-liste sécurité interventionnelle aux plateaux techniques ambulatoires
- Déploiement du concept de « gestion proactive des patients » dont l'objectif est de fluidifier le

trajet des patients au sein des différents services et unités du CHUV

- Mise en place d'itinéraires cliniques et de centres de compétences
- Mise en place d'un plan de continuité des activités

B5 Organisation de la gestion de la qualité

X	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.
X	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 travail de	250% est disponible.

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

Titre, prénom, nom	Téléphone (direct)	E-mail	Fonction / Service
M. Daniel Petitmermet	021/3147005	Daniel.petitmermet@chuv.ch	Chef de service Stratégie Qualité et Organisation
Prof. Jean-Blaise Wasserfallen	079/5561656	Jean-blaise.wasserfallen@chuv.ch	Directeur médical opérationnel

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. De plus amples informations sur notre offre de prestations médicales, thérapeutiques et spécialisées sont disponibles sous:

www.informationhospitaliere.ch → Recherche d'hôpitaux → Recherche par région → Nom de la clinique →

Hôpital / Clinique XY

→ Chapitre «Prestations» → «Spécialités», «Equipements en appareils» ou «Confort & Service»

Groupement hospitalier	
x	<p>Nous constituons un groupement d'hôpitaux/de cliniques et nos emplacements sont les suivants:</p> <p>CHUV, Bugnon 21, 1005 Lausanne HEL, Hôpital de l'Enfance, ch. de Montétan 16, 1000 Lausanne 7 HO, Hôpital orthopédique, Av. Pierre Decker 4, 1011 Lausanne PMU, Polyclinique médicale universitaire, Rue du Bugnon 44, 1011 Lausanne CUTR, Centre Universitaire de traitement et de réadaptation, Ch. de Sylvana 10, 1066 Epalinges PGE, Psychiatrie générale, Site de Cery, 1008 Prilly CPNVD, Centre de psychiatrie du Nord vaudois, Av. des Sports 12, 1401 Yverdon-les-Bains CPO, Secteur de psychiatrie de l'Ouest vaudois, route de Benex, 1197 Prangins EMS La Rosière, Gimel</p>

C1 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	CHUV	
Chirurgie générale	CHUV	
Anesthésiologie et réanimation <i>(application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur)</i>	CHUV	
Dermatologie et vénérologie <i>(traitement des maladies de la peau et vénériennes)</i>	CHUV	
Gynécologie et obstétrique <i>(branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital)</i>	CHUV	
Génétique médicale <i>(conseil, diagnostic et thérapie des maladies héréditaires)</i>	CHUV	
Chirurgie de la main	CHUV	
Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracale <i>(opérations du cœur et des vaisseaux au niveau du thorax)</i>	CHUV	
Médecine interne générale, avec spécialisations suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé):	CHUV	
<input checked="" type="checkbox"/> Angiologie <i>(traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques)</i>	CHUV	

<input checked="" type="checkbox"/> Endocrinologie et diabétologie <i>(traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne)</i>	CHUV	
<input checked="" type="checkbox"/> Gastroentérologie <i>(traitement des maladies des organes digestifs)</i>	CHUV	
<input checked="" type="checkbox"/> Gériatrie <i>(étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain)</i>	CUTR + CPNVD + SPO + EMS	

Spécialités médicales proposées 2° page	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
<input checked="" type="checkbox"/> Hématologie <i>(traitement des maladies du sang, des organes formateurs du sang et du système lymphatique)</i>	CHUV	
<input checked="" type="checkbox"/> Hépatologie <i>(traitement des maladies du foie)</i>	CHUV	
<input checked="" type="checkbox"/> Infectiologie <i>(traitement des maladies infectieuses)</i>	CHUV	
<input checked="" type="checkbox"/> Cardiologie <i>(traitement des maladies cardio-vasculaires)</i>	CHUV	
<input checked="" type="checkbox"/> Oncologie médicale <i>(traitement du cancer)</i>	CHUV	
<input checked="" type="checkbox"/> Néphrologie <i>(traitement des maladies du rein et des voies urinaires)</i>	CHUV	
<input checked="" type="checkbox"/> Médecine physique et réadaptation <i>(traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération)</i>	CHUV	
<input checked="" type="checkbox"/> Pneumologie <i>(traitement des maladies des organes respiratoires)</i>	CHUV	
Médecine intensive	CHUV	
Chirurgie maxillaire et faciale	CHUV	
Chirurgie pédiatrique	CHUV + HEL	
Soins de longue durée	EMS	
Neurochirurgie	CHUV	
Neurologie <i>(traitement des maladies du système nerveux)</i>	CHUV	
Ophtalmologie <i>(traitement de l'œil et des maladies oculaires)</i>		
Orthopédie et traumatologie <i>(traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse)</i>	CHUV + HO	
Oto-rhino-laryngologie ORL <i>(traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge)</i>	CHUV	
Pédiatrie <i>(traitement des maladies des enfants)</i>	CHUV + HEL	
Médecine palliative <i>(atténuation des symptômes d'une maladie grave incurable)</i>	CHUV	
Chirurgie plastique-reconstructive et esthétique	CHUV	

Psychiatrie et psychothérapie	CHUV + PGE + CPNVD + SPO	
Radiologie (radiographie & autres procédés d'imagerie)	CHUV	
Médecine tropicale et des voyages	CHUV	
Urologie (traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme)	CHUV	

Les processus de guérison sont complexes et nécessitent de nombreuses prestations thérapeutiques, qui soutiennent 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	CHUV	
Ergothérapie	CHUV + HO	
Diététique	CHUV	
Logopédie	CHUV	
Neuropsychologie	CHUV	
Physiothérapie	CHUV + HO + HEL + CUTR	
Psychologie	CHUV + PGE + CPNVD + SPO	
Psychothérapie	CHUV + PGE + CPNVD + SPO	

C2 Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre de patients traités en ambulatoire	218848	214057	
dont nbre nouveau-nés ambulatoires en bonne santé	0	0	
Nombre de patients stationnaires	35892	35742	
dont nbre nouveau-nés stationnaires en bonne santé	2244	2052	
Jours de soins dispensés	307461	309590	
Moyenne lits occupés au 31.12.2010	842.4	848.2	= Nbre de journées de soins dispensés/365
Durée moyenne du séjour en jours	8.59	8.55	= Nbre de journées de soins des patients sortis / Nbre patients sortis
Occupation moyenne des lits	97.15%	98.74%	Taux d'occupation

C3 Chiffres-clés Psychiatrie 2010

Chiffres-clés domaine ambulatoire				
	Nombre de traitements dispensés (cas)	Nombre de places de suivi proposées	Durée moyenne du traitement en heures	
ambulatoire	28830	---	---	---
clinique de jour	414	Non mesuré	27.17 jrs (ou 231h)	---

Chiffres-clés domaine stationnaire				
	Moyenne lits occupés	Nombre de patients traités	Durée moyenne du séjour en jours	Jours de soins dispensés
stationnaire	307.6	4624	26.55	112265

C4 Chiffres-clés Réadaptation 2010

C4-1 Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire

Comment faut-il interpréter le nombre de sorties et le nombre de jours de soins?

- ❶ Le **nombre de sorties** et le **nombre de jours de soins** en 2010 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 blessures de gravité variable. Les personnes gravement blessées 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 des nombres de sorties moins élevés pour le même nombre de jours de soins.

Offre stationnaire de domaines spécialisés	Sur les sites	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation gériatrique	CUTR	816	21058
Réadaptation en médecine interne			
Réadaptation cardiaque			
Réadaptation musculo-squelettique	Cf CUTR		
Réadaptation neurologique	CHUV	129	7511
Réadaptation oncologique			
Réadaptation pédiatrique			
Réadaptation psychosomatique			
Réadaptation pulmonaire			
Soins intensifs de réadaptation			

C4-2 Collaboration dans le réseau de soins

A) Des prestations de réadaptation sont-elles également proposées en dehors de la clinique?

- i 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.
- i 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** correspondante 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.
- i Pour un **suivi très spécifique**, il est fréquent qu'une coopération avec des **spécialistes externes** soit nécessaire («services conciliaires» réglementés contractuellement avec précision, 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.

Dans d'autres hôpitaux / cliniques: Propres offres externes		Stationnaire	ambulatoire
		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui
		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui
Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)	
	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	... km	
	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	... km	
Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé		
Label CTR (association des CTR du canton de VD)	Réadaptation musculo-squelettique et gériatrique		
Clinique La Lignière (Gland)	Réadaptation cardiovasculaire		
Hôpital de Rolle	Réadaptation pulmonaire		
Hôpital de Lavigny	Neuro-réadaptation		

C4-3 Offre de prestations et chiffres-clés des **cliniques de jour** (réadaptation ambulatoire)

Quelles prestations une clinique propose-t-elle pour une simplification des traitements ou des traitements consécutifs à un séjour stationnaire?

- ① 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	Sur les sites	Nombre moyen de traitements / séances par jour & patient	Nombre de cas	Remarques
Réadaptation gériatrique				
Réadaptation en médecine interne				
Réadaptation cardiaque				
Réadaptation musculo-squelettique				
Réadaptation neurologique				
Réadaptation oncologique				
Réadaptation pédiatrique				
Réadaptation psychosomatique				
Réadaptation pulmonaire				
Soins intensifs de réadaptation				

C4-4 Ressources en personnel

Les médecins spécialistes nécessaires pour la catégorie de réadaptation spécifique sont-ils disponibles?

- ① Des titres spécifiques de médecin spécialiste sont nécessaires à une thérapie adéquate. Les traitements complexes sont précisément rendus possibles grâce à la combinaison entre diverses spécialités.
- ① En réadaptation, les tâches des soins infirmiers se différencient nettement de l'activité soignante dans un hôpital de soins somatiques aigus. C'est pourquoi une indication relative au nombre d'infirmier-ère-s diplômés qualifiés en réadaptation est donnée ci-dessous.

Spécialisations disponibles	Existe dans la clinique?	Sur les sites
Spécialiste médecin physique et réadaptation	<input checked="" type="checkbox"/> oui	CHUV + CUTR + HO
Spécialiste neurologie	<input checked="" type="checkbox"/> oui	CHUV
Spécialiste réadaptation pulmonaire	<input type="checkbox"/> oui	
Spécialiste réadaptation cardiaque	<input type="checkbox"/> oui	
Spécialiste gériatrie / médecine interne	<input checked="" type="checkbox"/> oui	CHUV + CUTR
Spécialiste psychiatrie	<input type="checkbox"/> oui	

Personnel soignant diplômé qualifié en réadaptation	Nombre de collaborateurs	Nombre de postes à temps plein
Infirmiers spécialisés en réadaptation	312	197

C5 Chiffres-clés Soins de longue durée 2010

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre total de résidents au 31.12.2010	58	74	
Jours de soins dispensés	23084	26035	A)
Moyenne lits occupés au 31.12.2010	63.2	71.3	= Jours de soins dispensés /365
Durée moyenne du séjour en jours	35.07	45.40	
Occupation moyenne des lits	100%	100%	

D

Mesures de la qualité

D1 Mesures de la satisfaction

Lors de la comparaison des valeurs relatives à la satisfaction des différents hôpitaux, la prudence est de mise. Il n'est possible de comparer entre eux que des hôpitaux qui évaluent la satisfaction selon les mêmes méthodes (instrument de mesure, procédure. Se reporter à ce sujet aux informations destinées à un public professionnel) et qui sont dotés d'une structure similaire (taille, offre de prestations. Se reporter à ce sujet au chapitre C Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante).

D1-1 Satisfaction des patients ou des résidents

La mesure de la satisfaction des patients ou des résidents fournit aux établissements de précieuses informations sur la manière dont les patients (ou résidents) se sont sentis dans l'hôpital (ou l'institution) et dont ils ont ressenti l'assistance.

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 type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	2010	Prochaine mesure prévue pour (année): 2011
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.			

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?		
<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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement	96	Résultat du périmètre somatique (sans la Psychiatrie) : pourcentage de patient globalement ssatisfaits.
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Médecins	68	Stable versus 2008 et 2009

Infirmier	69	En hausse de 2 points par rapport à 2009
Hôtellerie	87	Stable versus 2008 et 2009
Admission	90	Stable versus 2008 et 2009
Douleur	86	Stable versus 2008 et 2009
Respect	89	En légère baisse (2 points)
Sortie	82	Stable versus 2008 et 2009
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.		
<input type="checkbox"/> Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête				
<input type="checkbox"/> Mecon	<input type="checkbox"/> Autre instrument de mesure externe			
<input type="checkbox"/> Picker	Nom de l'instrument	Questionnaire élaboré en collaboration avec les HUG	Nom de l'institut de mesure	ESOPE, IUMSP
<input type="checkbox"/> VO: PEQ				
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)				
<input type="checkbox"/> POC(-18)				
<input checked="" type="checkbox"/> Instrument interne propre				
Description de l'instrument	Questionnaire générique court, 16 questions			
Critères d'inclusion	Séjour hospitalier de > 24 heures, patients somatiques et psychiatriques			
Critères d'exclusion				
Retour en pour cent	60	Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non	<input checked="" 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 . Le service suivant est volontiers disposé à prendre note de vos souhaits / préoccupations:
Désignation du service	Unité des Affaires Juridiques
Nom de l'interlocuteur	Alberto Crespo
Fonction	Juriste
Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires)	021 314 18 13
Remarques	

D1-2 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.

La satisfaction des proches est-elle mesurée dans l'établissement?				
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des proches n'est pas mesurée dans notre établissement.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction des proches est mesurée dans notre établissement.			
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	2010	Prochaine mesure prévue pour (année): 2011
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l' année de référence 2010 , une mesure a été effectuée.			

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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	Dep de pédiatrie (DMCP)

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement	95	Pourcentage de parents globalement satisfaits
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Médecins	63	
Infirmier	57	
Hôtellerie	86	
Admission	83	
Douleur	84	
Respect	80	
Sortie	80	
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête				
<input type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe			
	Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure	ESOPE, IUMSP
<input checked="" type="checkbox"/>	Instrument interne propre			
Description de l'instrument	Questionnaire générique court, 16 questions			
Critères d'inclusion	Séjour de > 24 heures			
Critères d'exclusion				
Retour en pour cent	55%	Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non	<input checked="" type="checkbox"/> Oui

D1-3 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.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction du personnel est mesurée dans notre établissement.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	2009	Prochaine mesure prévue pour (année): 2011
<input type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.			

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?				
<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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services	

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement	68.2%	68.2% des employés CHUV sont satisfaits d'une façon générale. 73.7 % de cadres satisfaits et 67.4% de collaborateurs satisfaits.
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Environnement de travail	68.6	
Epanouissement au travail	75.8	
Charge de travail	66.3	
Absence de signes d'épuisement	64.7	
Sécurité et santé au travail	66.9	
Encadrement	70.3	
Organisation du travail	61.9	
Fidélité (échelle inversée)	74.6	
Carrière	55.3	
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête				
<input type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe			
	Nom de l'instrument	Questionnaire CHUV	Nom de l'institut de mesure	ESOPE. IUMSP
<input checked="" type="checkbox"/>	Instrument interne propre			
Description de l'instrument		Questionnaire de 54 questions avec échelle de burn out, plus 17 questions supplémentaires pour les cadres		
Critères d'inclusion		L'ensemble des collaborateurs du CHUV		
Critères d'exclusion		aucun		
Retour en pour cent		43	Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui

D1-4 Satisfaction des référents

Les référents externes (médecins de famille, médecins spécialistes installés) jouent un rôle important dans le choix de l'hôpital. De nombreux patients se font soigner dans un hôpital qui leur a été recommandé par leur médecin. La mesure de la satisfaction des référents fournit aux établissements de précieuses informations sur la manière dont les référents ont jugé l'établissement et la qualité de l'assistance prodiguée aux patients qu'ils avaient adressés.

La satisfaction des référents est-elle mesurée dans l'établissement?				
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des référents n'est pas mesurée dans notre établissement.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction des référents est mesurée dans notre établissement.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	2008	Prochaine mesure prévue pour (année): 2012
<input type="checkbox"/>	Oui. Dans l' année de référence 2010 , une mesure a été effectuée.			

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?		
<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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement	6.8	Echelle de 1 à 10. La satisfaction générale était de 6.8 en moyenne pour les consultations ambulatoires et les interventions ou hospitalisations électives, et de 7.3 pour des interventions ou hospitalisations en urgence
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Accès consultations ambulatoires	58.7%	Indice moyen de satisfaction
Accès Urgences	72.6%	Indice moyen de satisfaction
Accès hospitalisations électives	57.1%	Indice moyen de satisfaction
Qualité des soins	71.9%	Indice moyen de satisfaction
Prise en compte de la dimension psychosociale	53.5%	Indice moyen de satisfaction
Communication	51.3%	Indice moyen de satisfaction
Implication dans prise en charge	50.0%	Indice moyen de satisfaction
Consultation pour suite de traitement	63.1%	Indice moyen de satisfaction
Faxmed dans les 24h	63.0%	Indice moyen de satisfaction
Délai de réception documents	48.4%	Indice moyen de satisfaction
Utilité des documents	75.1%	Indice moyen de satisfaction
Avertissement en cas d'urgence	43.1%	Indice moyen de satisfaction
Résultats de laboratoire	75.2%	Indice moyen de satisfaction
Résultats de radiologie	75.3%	Indice moyen de satisfaction
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.		
<input type="checkbox"/> Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête				
<input type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe			
	Nom de l'instrument	Questionnaire CHUV	Nom de l'institut de mesure	ESOPE, IUMSP
<input checked="" type="checkbox"/>	Instrument interne propre			
Description de l'instrument		Questionnaire générique, 40 questions ; enquête réalisée par voie électronique exclusivement ;		
Critères d'inclusion		Médecins installés membres de la SVM (Société Vaudoise de Médecine)		
Critères d'exclusion				
Retour en pour cent		29.5%	Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui

D2 Indicateurs ANQ

L'organisation nationale des hôpitaux H+, les cantons, 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 qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Le but de l'ANQ est de coordonner et réaliser des mesures de développement de la qualité au niveau national, notamment la mise en œuvre homogène des mesures de la qualité des résultats dans les hôpitaux et cliniques, avec pour objectif de

documenter, de développer et d'améliorer la qualité. Pour de plus amples informations, consulter le site: www.anq.ch

Soins somatiques aigus:

L'ANQ a recommandé de réaliser les mesures qualité suivantes pour l'année 2010:

- Mesure des réhospitalisations potentiellement évitables à l'aide de SQLape;
- Mesure des réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape;
- Mesure du taux d'infection à l'issue de certaines interventions chirurgicales à l'aide de SwissNOSO.

Psychiatrie et réadaptation:

Pour ces deux typologies, l'ANQ n'a recommandé aucune mesure spécifique d'un indicateur de qualité en 2010.

Un **indicateur** n'est pas une valeur exacte, mais une variable servant à fournir des indications sur un éventuel problème de qualité. Souvent, seule une analyse détaillée consécutive permet de déterminer l'existence d'un problème effectif.

D2-1 Réadmissions potentiellement évitables (réhospitalisations) à l'aide de SQLape

Cet indicateur mesure la qualité de la préparation d'une sortie de l'hôpital. Selon la méthode SQLape, une réadmission est considérée comme potentiellement évitable si elle est liée à un diagnostic déjà présent lors de l'hospitalisation précédente, qu'elle n'était alors pas prévisible et qu'elle survient **dans les 30 jours**. Les dates planifiées de traitement consécutif et les hospitalisations répétées programmées, par exemple dans le cadre d'un traitement du cancer, ne sont donc pas comptabilisées.

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

Le taux de réadmissions potentiellement évitables est-il mesuré à l'aide de SQLape dans l'établissement?				
<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement ne mesure pas le taux de réadmissions potentiellement évitables à l'aide de SQLape.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , notre établissement mesure le taux de réadmissions potentiellement évitables à l'aide de SQLape.			
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	2009	Prochaine mesure prévue pour (année): 2010
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.			

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?		
<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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés			
Nombre de sorties en 2010	Nombre de réadmissions en 2010	Taux de réhospitalisations: résultat [en %]	Instance d'évaluation
			Office féd. statistique OFS
Analyse des résultats / Remarques			
<input checked="" type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.			
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.			
<input type="checkbox"/> Les mesures de prévention visant à éviter des réhospitalisations indésirables sont décrites dans les activités d'amélioration.			

D2-2 Réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape

Selon la méthode SQLape, 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. Les interventions à des fins diagnostiques (par ex.: ponctions) sont exclues de l'analyse.

Le taux de réopérations potentiellement évitables est-il mesuré à l'aide de SQLape dans l'établissement?					
<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement ne mesure pas le taux de réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape.				
<input type="checkbox"/>	Notre établissement ne pratique pas d'opérations (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)				
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , notre établissement mesure le taux de réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape.				
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	2009	Prochaine mesure prévue pour (année):	2010
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.				

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?		
<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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés			
Nombre d'opérations en 2010	Nombre de réopérations en 2010	Taux de réopérations: résultat [en %]	Instance d'évaluation
			Office fédéral de la statistique OFS
Analyse des résultats / Remarques			
<input checked="" type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.			
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.			
<input type="checkbox"/> Les mesures de prévention visant à éviter des réhospitalisations indésirables sont décrites dans les activités d'amélioration.			

D2-3 Infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO

Une infection post-opératoire peut constituer, dans les suites opératoires, une complication grave obligeant en général à prolonger l'hospitalisation.

Le taux d'infection dépend entre autres de la gravité des maladies des patients traités (classifications ASA), de la technique opératoire, de l'administration d'antibiotiques avant l'opération et de la désinfection des mains par le personnel médical, ainsi que de la désinfection de la peau à effracter.

Sur mandat de l'ANQ, SwissNOSO réalise des mesures des infections consécutives à certaines opérations (cf. tableaux ci-dessous). Toutes les infections qui se produisent **dans les 30 jours** qui suivent l'opération sont mesurées. Informations complémentaires pour un public professionnel: www.anq.ch et www.swissnoso.ch.

Le taux d'infections post-opératoires est-il mesuré à l'aide de SwissNOSO dans l'établissement?					
<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement ne mesure pas le taux d'infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.				
<input type="checkbox"/>	Notre établissement ne pratique pas d'opérations (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)				
<input type="checkbox"/>	Oui , notre établissement mesure le taux d'infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.				
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010 (juin 2009-juin 2010)	Dernière mesure a eu lieu en (année):		Prochaine mesure prévue pour (année):	
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010 (juin 2009-juin 2010), une mesure a été effectuée.				
Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?					
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:			
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>			

Résultats mesurés					
En 2010, notre établissement à participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes:	Nombre d'opérations évaluées	Nombre d'infections constatées après ces opérations	Taux d'infections hôpital/clinique	Moyenne hôpitaux participant ¹	Remarques
<input type="checkbox"/> ablation de la vésicule biliaire				3,9%	
<input type="checkbox"/> ablation de l'appendice				4,5%	
<input type="checkbox"/> hernie				1,1%	
<input type="checkbox"/> gros intestin (côlon)				12,7%	
<input type="checkbox"/> césarienne (sectio caesarea)				1,9%	
<input type="checkbox"/> chirurgie cardiaque	Ces mesures SwissNOSO ne sont pas encore terminées. Aucun résultat n'est encore disponible.				
<input type="checkbox"/> première implantation de prothèses de la hanche					
<input type="checkbox"/> première implantation de prothèses de l'articulation du genou					
<input checked="" type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.				
<input checked="" type="checkbox"/>	Les mesures de prévention visant à éviter les infections post-opératoires sont décrites dans les activités d'amélioration.				

D2-4 Mesure de la satisfaction des patients en 2009 à l'aide de PEQ (version ANQ)

Pour l'année 2009, l'ANQ a recommandé aux hôpitaux et cliniques de participer à une enquête auprès des patients réalisée à l'échelle de toute la Suisse au moyen de l'instrument d'évaluation PEQ.

Les résultats de tous les hôpitaux ayant participé à la mesure sont publiés en ligne sur les sites www.hplusqualite.ch et www.anq.ch.

Informations complémentaires pour un public professionnel: www.anq.ch ou www.vereinoutcome.ch.

La satisfaction des patients a-t-elle été mesurée au moyen de l'instrument d'évaluation PEQ en 2009?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Non , notre établissement n'a pas mesuré la satisfaction des patients au moyen de PEQ (version ANQ).	
<input type="checkbox"/>	Oui , notre établissement a mesuré la satisfaction des patients au moyen de PEQ (version ANQ).	
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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

¹ Ces valeurs correspondent à des moyennes de tous les hôpitaux suisses qui ont participé aux mesures SwissNOSO entre juin 2009 et juin 2010. Les valeurs proviennent de SwissNOSO et ont été projetées lors du séminaire d'analyse organisé le 4 novembre 2010 à Berne à l'attention des hôpitaux. Attention: Pour la comparaison avec d'autres pays, seules les infections qui surviennent pendant l'hospitalisation sont comptabilisées. Ces taux d'infections sont naturellement inférieurs aux taux d'infections publiés ici, qui englobent toutes les infections se produisant dans les 30 jours qui suivent l'opération.

Résultats mesurés Services de médecine	Valeur	Moyenne des hôpitaux participant ²	Commentaire
Evaluation des actes médicaux			
Evaluation des soins infirmiers			
Evaluation de l'organisation			
<input type="checkbox"/>	Notre établissement n'est pas doté d'un service de médecine (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)		

Résultats mesurés Services de chirurgie	Valeur	Moyenne suisse ²	Commentaire
Evaluation des actes médicaux			
Evaluation des soins infirmiers			
Evaluation de l'organisation			
<input type="checkbox"/>	Notre établissement n'est pas doté d'un service de chirurgie (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)		

L'établissement **renonce à la publication** des résultats.

D3 Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2010

D3-1 Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO)

Thème de la mesure	Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO)
Qu'est-ce qui est mesuré?	Prévalence annuelle des infections nosocomiales Taux de bactériémies nosocomiales Taux de bactériémies nosocomiales sur cathéters Taux de portage des pathogènes suivants: <ul style="list-style-type: none"> - MRSA - VRE - Entérobactéries productrices de bêta-lactamases à spectre élargi - Autres bactéries à Gram négatif multi-résistantes - Autres pathogènes nécessitant des mesures additionnelles contre la transmission Taux d'infection par <i>Clostridium difficile</i> Taux d'infection par <i>Legionella pneumophila</i> Compliance du personnel à la désinfection des mains

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?	
<input checked="" type="checkbox"/> Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input checked="" type="checkbox"/> Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input checked="" type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

² Ces valeurs correspondent à des moyennes de tous les hôpitaux suisses qui ont participé à la mesure PEQ de l'ANQ en 2009. Les valeurs ont été publiées en mars 2011 par l'ANQ.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010

<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:	

D3-2 Chutes

Thème de la mesure	Chutes
Qu'est-ce qui est mesuré?	Nombre de chutes et leurs conséquences dans le cadre d'un projet de prévention des chutes au SMI (PRECEPT)

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?

<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:	Service de médecine interne, Service de Gériatrie et Réadaptation gériatrique
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	

Nombre total de chutes	Nombre de chutes ayant entraîné un traitement	Nombre de chutes n'ayant pas entraîné de traitement	Analyse des résultats / Remarques
En 2010 au SMI (sauf MEBH) : 307	Résultat global pas connu, au MIBH 3 chutes ont entraîné des fractures		

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input checked="" type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010

<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument:	Un nouveau formulaire de déclaration de chutes a été introduit en 2009
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	STRATIFY : Instrument de dépistage du risque de chute utilisé au MIBH dans le cadre du projet PRECEPT

D3-3 Décubitus (escarres)

Thème de la mesure	Décubitus (escarres)
Qu'est-ce qui est mesuré?	

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?

<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:	tous les sites sauf DGOG, DMCP, psychiatrie adultes et enfants, hôpitaux de jour, urgences
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	

Nombre d'escarres de décubitus au moment de l'admission / du transfert retour	Nombre d'escarres de décubitus pendant l'hospitalisation	Analyse des résultats / Remarques
	nombres de patients porteurs d'escarres le jour de la prévalence sur l'ensemble des patients observés le jour J	

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input checked="" type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input checked="" type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument: questionnaire interne à l'institution
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation: échelle d'évaluation du risque selon Braden

D3-4 Mesures limitant la liberté de mouvement

Thème de la mesure	Mesures limitant la liberté de mouvement
Qu'est-ce qui est mesuré?	Documentation de la fréquence par rapport au nombre global de cas et de la mesure par cas

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques

<input checked="" type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument: Protocole de contention
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-5 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 2010?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants: CHUV
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques	
<input checked="" type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.	
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.	
Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input checked="" 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:

D3-6 Autres thèmes de mesure

Thème de la mesure	Pharmacovigilance
Qu'est-ce qui est mesuré?	Effets indésirables des médicaments

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
Nombre d'annonces à Swissmedic	267 sur 446 consultations de pharmacovigilance

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.	
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.	

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation: Swissmedic

Thème de la mesure	Hémovigilance
Qu'est-ce qui est mesuré?	Effets indésirables des transfusions

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
Nombre d'annonces à Swissmedic	7 cas sur 313 événements signalés

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010

<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:	
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	Swissmedic : annonce des événements de grade 2-4

Thème de la mesure	Matéiovigilance
Qu'est-ce qui est mesuré?	Effets indésirables des dispositifs bio-médicaux

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?

<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 cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
Nombres d'annonces à Swissmedic	9 cas sur 62 événements

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010

<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:	
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	Swissmedic

D4 Registres / Surveillance pour l'assurance qualité comparative externe

Dans les registres ou systèmes de surveillance, des données anonymisées sont enregistrées dans une optique d'assurance qualité à long terme. La comparaison des données entre plusieurs établissements et sur plusieurs années permet de se rendre compte de l'évolution en matière de qualité dans les différents domaines spécialisés.

Désignation	Domaine ¹	Base d'évaluation ²	Statut ³
AQC	B Chirurgie	A	A
OFSP	A	B	A
ISFM	A	B FMH	A
MDS	B Médecine Intensive	A	A
Remarques			

Légende:

¹ A=Etablissement entier, de manière générale

B=Discipline spécifique, par ex. physiothérapie, service de médecine, urgences, etc.

C=Service isolé

² A=Société spécialisée

B=Reconnue par d'autres organisations que les sociétés spécialisées, par ex.: QABE

C=Systeme propre à l'établissement

³ A=Mise en œuvre / participation depuis plus d'un an

B=Mise en œuvre / participation au cours de l'année de référence 2010

C= Introduction au cours de l'année de référence 2010



Activités et projets d'amélioration

Le contenu de ce chapitre est également disponible sur le site www.informationhospitaliere.ch.

E1 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 9001:2008 ISO 13485:2003	Atelier sanitaire	2001	2010	
ISO 9001:2008	Centre de transfusion sanguine	1998	2008	
SPEQ Réadaptation	CUTR de Sylvana	2005	2008	
ISO 9001:2008	Service de médecine préventive et hospitalière	2001	2010	
ISO 9001:2008	Département de médecine : - Direction départementale - Service de médecine interne - Service de cardiologie - Service des Maladies Infectieuses	2007 2004 2007 2004	2011	
JACIE	Division spécialisée d'hématologie	2004	2010	
ISO 9001:2008	DUMSC-PMU / processus administratifs	2005	2008	
ISO 9001:2008	DUMSC-PMU / Soins, recherche, formation	2008	2008	
ISO 17025	Institut de médecine légale - Laboratoire suisse d'analyse du dopage	2000	2010	

ISO 17025	Institut de microbiologie	2001	2006	
ISO 17025 Etalonnage: SCS076 Inspection: SIS 06	Institut de radiophysique appliqué	2001	2006	
ISO 17025	Institut Universitaire Romand de Santé au Travail	1997	2008	
ISO 17025	Laboratoire d'Andrologie et de Biologie de la Reproduction	2001	2006	
ISO 17025	Laboratoire central de chimie clinique	2000	2010	
ISO 17025	Laboratoire central d'hématologie	2001	2011	
ISO 17025	Laboratoire d'endocrinologie, diabétologie et métabolisme	2001	2006	
ISO 17025	Laboratoire de génétique forensique	1999	2009	
ISO 17025	Laboratoire de génétique médicale	2002	2007	
ISO 17025	Laboratoire d'immuno-allergologie	1999	2009	
ISO 17025	Laboratoire d'Immuno-Hématologie	2003	2007	
ISO 17025	Laboratoire de Toxicologie et de Chimie Forensiques de l'Institut Universitaire de Médecine Légale	2000	2010	
ISO 9001:2008	Processus alimentation (ProAlim)	2003	2011	
ISO 9001:2008	Secteurs de physiothérapie-Ergothérapie des Unités de gestion somatiques	2004	2011	
EduQua	Service de la formation continue DSO	2005	2008	
ISO 9001:2008 ISO 13485:2003	Service de la stérilisation centrale	1998	2008	
ISO 9001:2008	Unité interdisciplinaire de coloproctologie fonctionnelle	1999	2010	
ISO 9001:2008	Unité de Médecine de la reproduction	2003	2010	
ISO 9001:2008	Unité de Nutrition clinique	2003	2009	Arrêt de la démarche le 01.1.11
ISO 9001:2008	Service des soins intensifs adultes	2009		
ISO 9001:2008	Service des Urgences	2010		
ISO 9001:2008	Unité multidisciplinaire de santé des adolescents	2006	2009	
ISO 9001:2008	Unité de Soins intensifs médico-chirurgicaux de pédiatrie	2009		
ISO 9001:2008	Département de pathologie et de médecine des laboratoires	2011		
ISO 9001:2008	Département de psychiatrie et de l'âge avancé	2010		
ISO 9001:2008	Département universitaire de médecine sociale et communautaire (DUMSC)	2006	2009	

E2 Aperçu des activités et projets en cours

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

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine dans lequel l'activité ou le projet se déroule	Projets: durée (du ... au)
Projet institutionnel	Information au patient : intervention invasive et	Améliorer l'information au patient quant aux procédures	En cours

	sortie d'hôpital	diagnostics et thérapeutiques invasives et aux mesures à prendre à la sortie de l'hôpital	
Projet institutionnel	Amélioration de l'accueil des usagers au sein de l'institution	Améliorer l'accueil des usagers, que ce soit à l'entrée, lors du séjour ou à la sortie de l'institution, en amenant tous les collaborateurs à partager les mêmes valeurs et le même concept de l'accueil	En cours
Projet institutionnel	Prise en charge de la douleur	Développer une politique de prise en charge de la douleur au CHUV en :	Intégration progressive dans les missions du Centre d'antalgie
Direction logistique hospitalière (LOH)	Q-LOH ou la mise en place d'une démarche d'établissement, d'harmonisation et d'amélioration des processus à la logistique hospitalière	Définir et mettre en place des procédures d'interfaces avec les partenaires et les procédures communes à l'ensemble des services de la LOH. Dès 2008, extension aux processus « métier » de tous les services.	En cours (fin du projet janvier 2012)

F

Conclusion et perspectives

Dans le cadre de sa stratégie Qualité, le CHUV met clairement le cap sur la qualité de la prise en charge du patient. Les efforts vont porter ces prochains mois d'une part sur :

- La fluidité et la cohérence de la prise en charge de l'entrée à la sortie du patient dans les services de soins (Itinéraires cliniques, filières de prise en charge, création de centres spécialisés en fonction de pathologies spécifiques)
- La sécurisation de cette prise en charge (gestion des risques, gestion de la douleur, gestion des plaies)
- La circulation en temps réel de l'information concernant le patient par la mise à disposition et l'utilisation progressive du « dossier patient informatisé »
- L'utilisation des données récoltées dans le cadre de la mise en place d'indicateurs cliniques dans un souci d'amélioration continue.

Pour accompagner ces mesures, le CHUV maintiendra les systèmes qualité existant dans les secteurs, services ou départements certifiés ou accrédités, mais il ne prévoit pas de nouveaux développements à l'exception de secteurs techniques ou médico-techniques qui se verraient contraints de faire certifier leurs prestations.