



HFR Billens
HFR Châtel-St-Denis
HFR Fribourg – Hôpital cantonal
HFR Meyriez-Murten
HFR Riaz
HFR Tafers
Chem. des Pensionnats 2-6
1700 Fribourg

	
Soins somatiques aigus	Réadaptation

Rapport de qualité 2010 (V 4.0)

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

Sommaire

A	Introduction	3
B	Stratégie de qualité	4
B1	Stratégie et objectifs en matière de qualité	4
Principes stratégiques	4	
Principes opérationnels	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	5
B4	Evolution de la qualité pour les années à venir	5
B5	Organisation de la gestion de la qualité	5
B6	Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité	5
C	Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante.....	6
C1	Aperçu de l'offre	6
C2	Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010	8
C4	Chiffres-clés Réadaptation 2010	9
C4-1	Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire	9
C4-2	Collaboration dans le réseau de soins	10
C4-3	Offre de prestations et chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire)	11
C4-4	Ressources en personnel	11
D	Mesures de la qualité.....	12
D1	Mesures de la satisfaction	12
D1-1	Satisfaction des patients ou des résidents	12
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	17
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.....	21
D3-3	Décubitus (escarres).....	22
D3-4	Mesures limitant la liberté de mouvement	22
D3-5	Cathéters longue durée	23
D3-6	Autre thème de la mesure	23
D4	Registres / Surveillance pour l'assurance qualité comparative externe.....	24
E	Activités et projets d'amélioration	25
E1	Certifications et normes / standards appliqués.....	25
E2	Aperçu des activités et projets en cours.....	25
E3	Sélection de projets relatifs à la qualité	27
G	Mentions légales.....	28
H	Annexes	29

Afin d'améliorer la lisibilité du Rapport de 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.

A

Introduction

Durant ces dernières années, le mot « qualité » est devenu une expression très utilisée dans le domaine de la santé. C'est pourquoi il est très difficile à définir.

Au travers de ce rapport de qualité 2011, nous désirons amener de la transparence et donner au lecteur un aperçu des services et activités relatifs à la gestion de la qualité à l'HFR.



HFR Fribourg – Hôpital cantonal



HFR Billens

Près de 3'000 personnes travaillent et s'emploient à offrir à un traitement de très haute qualité aux patients, sur les six sites de l'HFR.

Nous sommes conscients que ce rapport ne peut pas tout inclure. Il convient de mentionner que ce qui peut être simple et spontané dans une discipline peut se transformer en des projets et mesures complexes et compliqués si on s'oriente dans une vision interdisciplinaire.



HFR Meyriez-Murten



HFR Riaz

D'autres projets et mesures sont coûteux et compliqués. Pour ce faire, la planification, la collaboration interdisciplinaire et l'échange d'informations avec d'autres hôpitaux sont nécessaires.

Faits marquants en 2010 :

- ouverture de la réadaptation cardiovasculaire à l'HFR Billens
- inauguration du nouveau bâtiment Bertigny III à l'HFR Fribourg – Hôpital cantonal : salles d'opération audiovisuelles ultra-modernes
- création du département de formation pour les post-diplômés d'expert en soins d'anesthésie, d'expert en soins intensifs, d'expert en soins d'urgences
- questionnaire de satisfaction des collaborateurs
- questionnaire de satisfaction des médecins du canton de Fribourg
- introduction du bracelet d'identification patient sur tous les sites de l'HFR
- questionnaire de satisfactions des patients via Internet



HFR Châtel-St-Denis



HFR Tafers

N'hésitez pas à nous rendre visite sur notre site www.h-fr.ch.

B

Stratégie de qualité

B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité

Principes stratégiques

- A. La stratégie en matière de gestion qualité de l'hôpital fribourgeois repose sur la Charte et la stratégie d'entreprise de l'hôpital fribourgeois.
- B. L'hôpital fribourgeois considère la gestion qualité comme une mission à long terme, qui doit fournir des prestations d'un niveau de qualité supérieur.
- C. L'hôpital fribourgeois s'engage activement dans la mise en œuvre des mesures de promotion et de garantie de la qualité. Il crée les conditions générales requises à cette mise en œuvre.
- D. L'hôpital fribourgeois améliore constamment ses processus management, ses processus clés et ses processus support.
- E. L'hôpital fribourgeois procède régulièrement à des comparaisons de données internes et s'implique dans des projets de comparaison de données externes, lorsque des hôpitaux similaires y participent.
- F. L'hôpital fribourgeois développe une culture d'entreprise qui soutient et encourage la gestion positive des événements critiques.
- G. L'hôpital fribourgeois s'engage en faveur d'une gestion qualité axée sur les résultats. Il veille à un équilibre entre structure, processus et résultats.
- H. La gestion qualité est un instrument de support centralisé à disposition de l'ensemble des sites, des directions, des départements et des collaborateurs.
- I. Le Service qualité développe des systèmes de gestion qualité en collaboration avec le personnel de l'hôpital fribourgeois et à son intention. Ces systèmes sont conformes aux exigences internes et externes.

Principes opérationnels

- Les systèmes de gestion qualité sont élaborés ou choisis sur la base des mandats de prestations.
- La gestion qualité exploite les synergies et favorise la collaboration entre les sites.
- L'hôpital fribourgeois soutient et encourage les mesures d'amélioration.
- L'hôpital fribourgeois participe à des récoltes de données et en exploite les résultats pour développer des projets d'amélioration.
- L'hôpital fribourgeois s'engage à établir un rapport annuel sur la qualité.

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

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

En 2010, une large discussion a été lancée par le Conseil de direction : comment appliquer dans le futur les indicateurs qualité nationaux, tels la réhospitalisation, les réopérations, la satisfaction des patients, les chutes et escarres ?

En 2010, l'HFR a constitué le Bureau qualité, l'instance stratégique sur le plan gestion de la qualité. Cette instance est chargée de prendre des décisions relatives à des sujets déterminants dans le domaine de la gestion de la qualité.

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

Enquête de satisfaction des médecins installés
Enquête de satisfaction des collaborateurs
Constitution du Bureau qualité
Enquête de satisfaction des patients
Introduction du bracelet d'identification patient sur tous les sites
Le département de formation de la direction des soins a obtenu la certification selon le label EduQua.

B4 Evolution de la qualité pour les années à venir

Pour 2011, le management qualité dépend de la Vision HFR 2009-2011. La mise en œuvre de cette dernière sera traduite sous forme de projet. Les développements nationaux et exigences en matière de santé jouent également un rôle important dans la décision des projets.
L'HFR a développé la Vision 2012-2015, alors même que la fonction de la qualité est fortement contestée. Il est important de définir les objectifs primordiaux et de travailler ensemble, en étroite collaboration, avec les différents partenaires internes et externes.
Un autre point important : vers quelle norme souhaite se tourner l'HFR ? Ce sujet est largement discuté à l'HFR. Une analyse des différentes normes applicables a été présentée et est disponible.

B5 Organisation de la gestion de la qualité

<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est représentée au niveau de la Direction.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la Direction, comme fonction verticale.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la Direction, comme fonction horizontale.
<input checked="" type="checkbox"/>	Autre forme d'organisation: Le Service qualité est subordonné au Conseil de direction.
Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de	330 est disponible.

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

Titre, prénom, nom	Téléphone (direct)	E-mail	Fonction / Service
Hubert Schaller	026 426 88 30	schallerh@h-fr.ch	Directeur général, président du Conseil de direction
Daniela Zahnd	026 426 88 49	zahndd@h-fr.ch	Cheffe du Service qualité
Marianne Hilfiker	026426 88 51	hilfikerm@h-fr.ch	Responsable qualité
Martina Neuhaus	026 494 44 24	neuhausm@h-fr.ch	Responsable qualité (jusqu'au 31 décembre)
Olivier Ottet	026 426 89 64	otteto@h-fr.ch	Responsable qualité
Sandra Paschoud	026 426 89 63	paschoud@h-fr.ch	Responsable qualité

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.

Groupement hospitalier	
<input checked="" type="checkbox"/>	Nous constituons un groupement d'hôpitaux et nos emplacements sont les suivants : HFR Billens, HFR Châtel-St-Denis, HFR Fribourg – Hôpital cantonal, HFR Meyriez-Murten, HFR Riaz, HFR Tafers

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	Fribourg, Riaz	Médecin agréé
Chirurgie générale	Fribourg, Riaz, Tafers	
Anesthésiologie et réanimation <i>(application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur)</i>	Fribourg, Riaz, Tafers	
Dermatologie et vénéréologie <i>(traitement des maladies de la peau et vénériennes)</i>	Fribourg	Médecin agréé, en collaboration avec l'Hôpital de l'Île
Gynécologie et obstétrique <i>(branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital)</i>	Fribourg, Riaz	
Génétique médicale <i>(conseil, diagnostic et thérapie des maladies héréditaires)</i>	Fribourg	Médecin agréé
Chirurgie de la main	Fribourg, Riaz, Tafers	
Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracale <i>(opérations du cœur et des vaisseaux au niveau du thorax)</i>	-	
Médecine interne générale, avec spécialisations suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé):		
<input checked="" type="checkbox"/> Angiologie <i>(traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques)</i>	Fribourg	
<input checked="" type="checkbox"/> Endocrinologie et diabétologie <i>(traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne)</i>	Fribourg	
<input checked="" type="checkbox"/> Gastroentérologie <i>(traitement des maladies des organes digestifs)</i>	Fribourg, Meyriez, Riaz, Tafers	
<input checked="" type="checkbox"/> Gériatrie <i>(étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain)</i>	Châtel-St-Denis, Meyriez	

Spécialités médicales proposées 2 ^e 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>	Fribourg	
<input checked="" type="checkbox"/> Hépatologie <i>(traitement des maladies du foie)</i>	Fribourg	
<input checked="" type="checkbox"/> Infectiologie <i>(traitement des maladies infectieuses)</i>	Tous les sites	
<input checked="" type="checkbox"/> Cardiologie <i>(traitement des maladies cardio-vasculaires)</i>	Fribourg, Riaz, Meyriez	
<input checked="" type="checkbox"/> Oncologie médicale <i>(traitement du cancer)</i>	Fribourg, Riaz, Tafers	
<input checked="" type="checkbox"/> Néphrologie <i>(traitement des maladies du rein et des voies urinaires)</i>	Fribourg, Riaz	
<input checked="" type="checkbox"/> Médecine physique <i>(traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération)</i>	Fribourg	Médecin agréé
<input checked="" type="checkbox"/> Médecine réadaptation <i>(traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération)</i>	Billens, Fribourg, Meyriez, Châtel-St-Denis	
<input checked="" type="checkbox"/> Pneumologie <i>(traitement des maladies des organes respiratoires)</i>	Fribourg Riaz, Billens	Médecin agréé
Médecine intensive	Fribourg	
Chirurgie maxillaire et faciale	Fribourg	
Chirurgie pédiatrique	Fribourg	
Soins de longue durée	-	
Neurochirurgie	Fribourg	Médecin agréé
Neurologie <i>(traitement des maladies du système nerveux)</i>	Fribourg	
Ophtalmologie <i>(traitement de l'œil et des maladies oculaires)</i>	Fribourg	
	Riaz	Médecin agréé
Orthopédie et traumatologie <i>(traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse)</i>	Fribourg, Riaz, Tafers	
Oto-rhino-laryngologie ORL <i>(traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge)</i>	Fribourg	
	Riaz	Médecin agréé
Pédiatrie <i>(traitement des maladies des enfants)</i>	Fribourg, Riaz	
Médecine palliative <i>(atténuation des symptômes d'une maladie grave incurable)</i>	Châtel-St-Denis, Meyriez, Fribourg	
Chirurgie plastique-reconstructive et esthétique	Fribourg	Médecin agréé
Psychiatrie et psychothérapie	-	
Radiologie <i>(radiographie & autres procédés d'imagerie)</i>	Tous les sites	
Médecine tropicale et des voyages	-	
Urologie <i>(traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme)</i>	Fribourg, Riaz, Tafers	Médecins agréés

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	Fribourg, Riaz, Tafers	
Ergothérapie	Tous les sites	
Diététique	Tous les sites	
Logopédie	Châtel-St-Denis, Fribourg, Meyriez	
Neuropsychologie	Châtel-St-Denis, Fribourg, Billens	
Physiothérapie	Tous les sites	
Psychologie	Fribourg, Riaz	En gynécologie et obstétrique
Psychothérapie	Tous les sites	RFSM (Réseau fribourgeois de santé mentale)
Tabacologie	Billens	Médecin agréé

C2 Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre de patients traités en ambulatoire	TM : 59'618'990 Labo : 5'833'213 Physio : 1'860'753 Ergo : 260'043 Dentiste : 118'317 Diét/diabéto : 171'658	TM : 55'859'409 Labo : 5'716'323 Physio : 1'788'102 Ergo : 238'252 Dentiste : 123'867 Diét/diabéto : 130'945	Il s'agit des prestations facturées pour l'ambulatoire (en nombre de points)
dont nbre nouveau-nés ambulatoires en bonne santé	-	-	
Nombre de patients stationnaires	18'743	19'692	
dont nbre nouveau-nés stationnaires en bonne santé	1'365	1'362	
Jours de soins dispensés	152'932	161'131	
Moyenne lits occupés au 31.12.2010	340	-	L'indicateur n'est pas disponible pour 2009
Durée moyenne du séjour en jours	8.16 jours	7.97 jours	
Occupation moyenne des lits	419.00 lits/jour (taux d'occupation 82.16%)	428.44 lits/jour (taux d'occupation 83.68%)	

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
Médecine gériatrique	Châtel, Meyriez	528	13'411
Réadaptation générale	Billens, Châtel-St-Denis, Meyriez	581	12'964
Réadaptation cardiovasculaire	Billens	195	4'423
Réadaptation neurologique	Fribourg, Billens, Meyriez	63	3'622
Réadaptation pulmonaire	Billens	78	1'599
Soins palliatifs	Châtel-St-Denis, Meyriez	114	3'421

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		

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	Billens		67	
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	Fribourg, Billens, Meyriez
Spécialiste neurologie	<input checked="" type="checkbox"/> oui	Fribourg
Spécialiste réadaptation pulmonaire	<input checked="" type="checkbox"/> oui	Billens
Spécialiste réadaptation cardiaque	<input checked="" type="checkbox"/> oui	Billens
Spécialiste gériatrie / médecine interne	<input checked="" type="checkbox"/> oui	Châtel-St-Denis, Meyriez
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	0	0

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) :	Prochaine mesure prévue pour (année) :
<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:
			Tous les sites : enquête par internet à partir de novembre 2010

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement		
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<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).	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête

<input type="checkbox"/> Mecon	<input checked="" type="checkbox"/> Autre instrument de mesure externe			
<input type="checkbox"/> Picker	Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure	Medicosearch AG
<input type="checkbox"/> VO: PEQ				
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)				
<input type="checkbox"/> POC(-18)				
<input type="checkbox"/> Instrument interne propre				
Description de l'instrument	Un questionnaire qui est à disposition en ligne auquel les patients sont invités d'y participer (sur lettre personnel envoyé aux patients après leur séjour)			
Critères d'inclusion	Tous les patients hospitalisés			
Critères d'exclusion	-			
Retour en pour cent	n.a.		Lettre de rappel ?	<input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

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

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Non , notre établissement n'a pas de service de gestion des réclamations / de médiateur.
<input 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
	Nom de l'interlocuteur
	Fonction
	Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires)
	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 checked="" type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des proches n'est pas mesurée dans notre établissement.		
<input 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):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<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 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		
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
<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	
<input type="checkbox"/>	Instrument interne propre			
	Description de l'instrument			
	Critères d'inclusion			
	Critères d'exclusion			
	Retour en pour cent		Lettre de rappel ?	<input type="checkbox"/> Non <input 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 type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l' année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<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	<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	60.3	Tous les résultats sont exprimés sur une échelle de 0 (= satisfaction minimale) à 100 (= satisfaction maximale) . La satisfaction générale est calculée sur la base de 57 questions comprenant les points les plus importants.
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Médecin	59.8	La satisfaction globale de tous les employés de la profession.
Personnel soignant	58.8	La satisfaction globale de tous les employés de la profession
Thérapeute	64.5	La satisfaction globale de tous les employés de la profession
Personnel médico-technique	61.1	La satisfaction globale de tous les employés de la profession
Personnel de maison	61.0	La satisfaction globale de tous les employés de la profession
Administration	63.7	La satisfaction globale de tous les employés de la profession
<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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe			
	Nom de l'instrument	MECON-Questionnaire de satisfaction des collaborateurs	Nom de l'institut de mesure	MECON mesure & consult Sàrl
<input type="checkbox"/>	Instrument interne propre			
Description de l'instrument		Enquête écrite standard, instrument de mesure validé		
Critères d'inclusion		Tous les collaborateurs ont été interrogés		
Critères d'exclusion				
Retour en pour cent		66.3%	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 type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<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		
Résultats par site	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
HFR Billens	73 %	
HFR Châtel-St-Denis	72 %	
HFR Fribourg – Hôpital cantonal	75 %	
HFR Meyriez-Murten	72 %	
HFR Riaz	69 %	
HFR Tafers	82 %	
<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 checked="" type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument	Nom de l'institut de mesure	TransferPlus SA
<input type="checkbox"/>	Instrument interne propre		
Description de l'instrument			
Critères d'inclusion			
Tous les médecins installés dans le canton Fribourg			
Critères d'exclusion			
Retour en pour cent			
	26 %	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 checked="" type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l' année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<input 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 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 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.

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

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 checked="" type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<input 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 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 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 checked="" 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 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 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					
En 2010, notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes:	Nombre d'opérations évaluées	Nombre d'infections constatées après ces opérations	Taux d'infections hôpital/clinique	Moyenne hôpitaux participant ¹	Remarques
<input type="checkbox"/> ablation de la vésicule biliaire				3,9%	L'HFR pratique la surveillance des infections post-opératoires selon le programme de l'Institut Central des Hôpitaux Valaisans. C'est pourquoi, il n'y a aucune publication pour l'année 2010.
<input checked="" type="checkbox"/> ablation de l'appendice				4,5%	
<input type="checkbox"/> hernie				1,1%	
<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> première implantation de prothèses de la hanche					
<input checked="" type="checkbox"/> première implantation de prothèses de l'articulation du genou					
<input checked="" type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.				
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention visant à éviter les infections post-opératoires sont décrites dans les activités d'amélioration.				

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.

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:

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»)		

<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.
--------------------------	--

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.

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) cf point D2-3		
Qu'est-ce qui est mesuré ?	Toutes les infections nosocomiales aux soins intensifs		
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 checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
			Fribourg, soins intensifs
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 checked="" 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 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 ?			
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:
Nombre total de chutes	Nombre de chutes ayant entraîné un traitement	Nombre de chutes n'ayant pas entraîné de traitement	Analyse des résultats / Remarques
<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 type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation :	

D3-3 Décubitus (escarres)

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

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 checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
		Fribourg, soins intensifs

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
40 escarres	36 escarres	- Incidence moyenne : 2.8 % - Escarre stade 0 réversibles : 50 % - Escarre sacrum : 50 % - Escarre ORL : 15 % - Escarre talon : 21 % - Pas d'escarre stade >3

<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 : Échelle de Waterlow adaptée Arbre décisionnel à la prévention
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation :

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 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 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 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 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 type="checkbox"/> L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	

D3-6 Autre thème de la mesure

Thème de la mesure	
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 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 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 type="checkbox"/> L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	

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
Minimal-Dataset	Soins intensifs B	A	A
ASF	Clinique de gynécologie et obstétrique, HFR Fribourg-Hôpital cantonal B	A	A
Amis plus	Médecine interne, cardiologie, HFR Fribourg - Hôpital cantonal B	A	A
AQC	Département de chirurgie, B	A	A
ADS	Département d'anesthésie B	A	A

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

E

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 17025	HFR Fribourg – Hôpital cantonal, HFR Riaz : Laboratoires	2004	2009	
ISO 13485	HFR Tafers, Stérilisation	2008	-	
Hôpital favorables à l'allaitement maternel, UNICEF	HFR Fribourg – Hôpital cantonal, maternité	1999	2005	
EduQua	Département de formation	2010	-	

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)
Bracelet d'identification patient	Identification de tous les patients à l'aide d'un bracelet	Tous les sites	2009-2010, en vigueur
Allergie -documentation d'une alerte	Toute allergie (médicamenteuse, alimentaire, environnementale) connue chez un patient admis au SICO doit être documentée pour améliorer la sécurité (éviter un incident / accident en lien avec cette allergie).	HFR Fribourg – Hôpital cantonal	2010 En vigueur
Service clientèle pour affaires économiques	Mettre en place un service clientèle afin de gérer de manière standardisée les questions des patients et des assureurs. Diminuer ainsi les délais de paiements des assureurs en cas de contestations.	Direction des affaires économiques	En cours
Identification administrative du patient	Etudier et débiter la mise en place d'un système standardisé d'identification du patient (étiquettes ou autre support vs plaquettes)	Direction des affaires économiques	En cours
Saisie des prestations fournies	S'assurer de la saisie exhaustive des prestations fournies (hospitalisées et ambulatoires) et améliorer, au besoin, la situation (uniformisation des processus à l'HFR)	Direction des affaires économiques	En cours

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine dans lequel l'activité ou le projet se déroule	Projets: durée (du ... au)
Evaluation des risques	Etablir une cartographie des risques	Tous les sites	En cours
Annonce des incidents critiques	Mettre en place le système CIRS	Tous les sites	En cours
Standard qualité	Faire l'inventaire et une analyse des différentes normes/standards des systèmes qualité/management pour la future stratégie qualité.	Tous les sites	En cours
Sécurité-santé	Consolider l'organisation SESA, définir et réaliser le thème annuel	Tous les sites	En vigueur
Commande de médicaments par les unités de soins	Préparer un concept de nouvelle organisation de commande des médicaments	Pharmacie	En cours
Mesures de contrainte	Mettre en application le concept de mesures de contraintes	Tous les sites	En vigueur
Manuel de gestion de crise			En cours
Elaboration des processus		Réadaptation cardio-vasculaire, orthopédie, anesthésie, physiothérapie, nutrition, oncologie, formation en EPD ES,	En cours
Protection des données	Etablir un règlement pour la protection des données (LRHF; art. 12, lit. m)	Tous les sites	En cours

E3 Sélection de projets relatifs à la qualité

Dans ce chapitre, les principaux projets relatifs à la qualité **terminés** du chapitre E2 sont décrits de manière plus précise.

Désignation du projet	Alerte allergie	
Domaine	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	Toute allergie (médicamenteuse, alimentaire, environnementale,...) connue chez un patient admis au SICO doit être documentée pour améliorer la sécurité (éviter un incident/accident en lien avec cette allergie).	
Description	Dans le souci d'éviter l'application des divers allergènes, une procédure pour la documentation des allergies a été mise en place.	
Déroulement du projet / Méthode	Cette procédure est le fruit d'une réflexion entreprise en équipe et avec le groupe incident, à la suite d'un incident dans le service des soins intensifs	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements ?	
	<input type="checkbox"/> groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement	
	<input type="checkbox"/> sites isolés. Quels sites ?	
	<input checked="" type="checkbox"/> services isolés. Quels services ? Soins intensifs et continus	
Catégories professionnelles concernées	Médecins, infirmières	
Evaluation du projet / Conséquences	La procédure a été mise en place en fin d'année 2010 donc pas d'éléments objectivable pour évaluer.	
Documents complémentaires	Directive allergie Panneau alerte allergie	

Désignation du projet	Identification patients	
Domaine	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	Introduction du bracelet d'identification pour les patients au sein de l'HFR	
Description	Un des objectifs de l'HFR pour améliorer la sécurité des patients est de pouvoir identifier à tout moment chaque patient, hospitalisé ou ambulatoire, durant son séjour. Pour ce faire, un groupe de projet a été chargé de l'étude dans le but de procéder à la réalisation de l'introduction du bracelet d'identification du patient. Après une longue préparation, l'introduction s'est réalisée en novembre 2010 : tous les patients à l'HFR reçoivent à leur arrivée un bracelet d'identification à mettre au poignet.	
Déroulement du projet / Méthode	Projet développement qualité et sécurité	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements ?	
	<input checked="" type="checkbox"/> groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement	
	<input type="checkbox"/> sites isolés. Quels sites ?	
	<input type="checkbox"/> services isolés. Quels services ?	
Catégories professionnelles concernées	Le personnel des admissions, infirmières, médecins	
Evaluation du projet / Conséquences	Grace à une bonne communication interne et externe, cette démarche porte ses fruits : les patients acceptent bien le port du bracelet. Tous les collaborateurs peuvent le patient à tout moment, p. ex une grande aide pour des personnes désorientées qui se perdent à l'hôpital. L'exploitation du bracelet est en train de se planifier : en rajoutant un code-barre, nous allons pouvoir utiliser le bracelet afin de contrôler certaines gestes médico-soignant-technique.	
Documents complémentaires	-	



Mentions légales

Editeur / Aide de lecture



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

H+ Les Hôpitaux de Suisse, Lorrainestrasse 4 A, 3013 Berne
© H+ Les Hôpitaux de Suisse 2010

Voir aussi www.hplusqualite.ch



Les symboles utilisés dans ce rapport, qui font référence aux catégories d'hôpitaux **soins somatiques aigus, psychiatrie, réadaptation et soins de longue durée**, ne figurent que lorsque les modules concernent des catégories spécifiques. S'il n'y a pas de symboles, la recommandation vaut pour toutes les catégories.

Afin de rendre les termes spécifiques le plus compréhensible possible, H+ met à disposition un **glossaire** complet en trois langues:

→ www.hplusqualite.ch → Rapport sur la qualité par hôpital

→ www.hplusqualite.ch → Rapport de branche H+

Cantons et instances impliqués



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 Manuel H+qualité® utilise les écussons cantonaux pour représenter le QABE pour les rubriques où le canton impose la documentation.

Voir aussi:

<http://www.gef.be.ch/gef/de/index/gesundheits/gesundheits/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>

voir également:

<http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/gesundheits/gesundheits/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>



Le Canton de Bâle-Ville s'est entendu avec H+ Les Hôpitaux de Suisse. Les organismes prestataires basés dans le Canton de Bâle-Ville sont tenus, dans le cadre de QuBA (**Qualitätsmonitoring Basel-Stadt**) d'exécuter les modules identifiés par les écussons cantonaux dans le Manuel H+qualité®. Les établissements de soins de longue durée du Canton de Bâle-Ville ne sont pas concernés par cette réglementation.

Voir aussi: <http://www.gesundheitsversorgung.bs.ch/ueber-uns/abteilung-lep/quba.html>

Partenaires



Les recommandations de l'ANQ (**A**ssociation **n**ationale pour le développement de la **q**ualité dans les hôpitaux et les cliniques) ont été reprises et sont décrites par la mention « Indicateurs ANQ » dans le chapitre D2.

Voir aussi: <http://www.anq.ch>



Annexes

Annexes 1 : Alerte allergie Directive et panneau d'allergie

 SICO	<input checked="" type="checkbox"/> Directive <input type="checkbox"/> Recommandation <input type="checkbox"/> Protocole <input type="checkbox"/> Ordre de service	Sujet : Allergie -documentation d'une alerte	Destinataires : Equipe médico-infirmière
--	---	---	--

Toute allergie (médicamenteuse, alimentaire, environnementale,...) connue chez un patient admis au SICO doit être documentée pour améliorer la sécurité (éviter un incident/accident en lien avec cette allergie).

1. Documentation par le médecin

1.1. DPI à l'entrée

Sous la rubrique « Allergies », le médecin assistant note les substances incriminées et le type de réaction (et la date si relevant).

1.2. Feuille de prescription à l'entrée

Tous les allergènes à risque d'être administrés ou mis en contact avec le patient lors de l'hospitalisation doivent être inscrits sur la première page de la feuille. En plus des allergies médicamenteuses classiques, on doit donc noter d'autres substances utilisées à l'hôpital, comme p.ex. sparadrap, bétadine, latex, ...

1.3. Feuille de prescription lors du séjour

Le médecin note simplement « cf. panneau » s'il y a une allergie documentée. En cas de découverte de nouvelles allergies, les substances doivent être précisées une fois.

2. Documentation par l'infirmière

2.1. Carte de soins à l'entrée

L'infirmière en charge du patient note toutes les substances indiquées par le médecin sur la feuille d'om sur la carte de soins, au stylo rouge.

2.2. Panneau « Alerte allergie »

Une fiche « Alerte Allergie » (cf Annexe) est remplie au feutre de manière lisible, avec toutes les substances indiquées sur la feuille d'ordre médicale. Cette fiche est accroché à la tête du lit du patient (statifs sur les lits SICO et potence sur les lits d'étage). Elle est actualisée ou renouvelée en cas de besoin, sur ordre médical.

Ce panneau suivra le patient dans tous ses déplacements dans l'hôpital et ce, jusqu'à son transfert à l'unité de soins.

Création : 18.10.2010 Mise à jour : 18.10.2010 Application : 09.11.2010	Rédaction M. Maus	Validation O. Brisharan, V. Ribordy, D. Crescat, J.F. Maroud, AM. Khamsi	N°doc
---	----------------------	--	-------

ALERTE ALLERGIE

COLLER UNE ETIQUETTE
PATIENT

est allergique à :



.....



.....



.....

Création : 18.10.2010	Rédaction	Validation	N°loc
Mise à jour : 18.10.2010	M Maus	G Sridharan, V Ribordy, D Creuzet, JF Menoud, AM Kharrat	
Application : 09.11.2010			