



Les Fontenayes 17  
2610 St-Imier



Beausite 49  
2740 Moutier

	
Soins somatiques aigus	Soins de longue durée

## Rapport sur la qualité 2012 (V6.0)

# Mentions légales

## Editeur



Le modèle pour ce rapport sur la qualité est publié par H+ :

H+ Les Hôpitaux de Suisse

Lorrainestrasse 4A, 3013 Berne

Voir aussi: [www.hplus.ch/fr/qualite\\_securite\\_des\\_patients/rapport\\_sur\\_la\\_qualite](http://www.hplus.ch/fr/qualite_securite_des_patients/rapport_sur_la_qualite)



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.

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

Voir aussi :

[www.hplus.ch/fr/servicenav/lassociation\\_h/commissions\\_techniques/qualite\\_somatique\\_aigüe\\_fkqa](http://www.hplus.ch/fr/servicenav/lassociation_h/commissions_techniques/qualite_somatique_aigüe_fkqa)



Ce modèle de rapport sur la qualité sert de trame aux cantons d'Argovie, de Berne et de Bâle-Ville. Les fournisseurs de prestations de ces cantons sont tenus de remplir, à l'attention de leur canton, les modules signalés par les armoiries cantonales dans le manuel (V6.0) pour le rapport sur la qualité 2012.

## Partenaires



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

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

## Public cible

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

## Désignation

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.

# Sommaire

<b>A</b>	Introduction .....	1
<b>B</b>	Stratégie de qualité .....	2
	B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité .....	2
	B2 Deux à trois points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2012 .....	2
	B3 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2012.....	2
	B4 Evolution de la qualité pour les années à venir .....	2
	B5 Organisation de la gestion de la qualité .....	2
	B6 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité .....	3
<b>C</b>	Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante .....	4
	C1 Aperçu de l'offre .....	4
	C2 Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2012 .....	6
	C3 Chiffres-clés Psychiatrie 2012.....	7
	C4 Chiffres-clés Réadaptation 2012.....	8
	C4-1 Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire .....	8
	C4-2 Collaboration dans le réseau de soins .....	9
	C4-3 Offre de prestations et chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire) .....	10
	C4-4 Ressources en personnel.....	10
	C5 Chiffres-clés Soins de longue durée 2012 .....	11
<b>D</b>	Mesures de la satisfaction .....	12
	D1 Satisfaction des patients ou des résidents.....	12
	D2 Satisfaction des proches .....	14
	D3 Satisfaction du personnel.....	15
	D4 Satisfaction des référents.....	16
<b>E</b>	Indicateurs ANQ.....	17
	E1 Indicateurs ANQ somatiques aigus.....	17
	E1-1 Réhospitalisations potentiellement évitables à l'aide de SQLape® .....	18
	E1-2 Réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape® .....	19
	E1-3 Infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.....	20
	E1-4 Mesure de la prévalence des chutes et des escarres de décubitus selon la méthode LPZ .....	22
	E1-5 Enquête nationale auprès des patients avec le questionnaire court de l'ANQ .....	24
	E2 Indicateurs ANQ en psychiatrie.....	25
	E2-1 Mesure de l'intensité des symptômes au moyen de HoNOS Adults .....	26
	E2-2 Mesure de l'intensité des symptômes au moyen de BSCL .....	27
	E2-3 Relevé des mesures limitant la liberté de mouvement au moyen d'EFM .....	28
<b>F</b>	Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2012 .....	29
	F1 Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO) .....	29
	F2 Chutes (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ) .....	30
	F3 Escarres de décubitus (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ).....	31
	F4 Mesures limitant la liberté de mouvement .....	32
	F5 Cathéters longue durée .....	33
	F6 Autres thèmes de mesure .....	34
<b>G</b>	Aperçu des registres .....	35
	H1 Certifications et normes / standards appliqués .....	39
	H2 Aperçu des activités et projets en cours .....	39
	H3 Sélection de projets relatifs à la qualité.....	40
<b>I</b>	Conclusion et perspectives .....	41
<b>J</b>	Annexes .....	41

# A

## Introduction

La complexité actuelle de la gestion d'entreprise et les attentes toujours plus grandes des parties intéressées (clients, partenaires, autorités) conduisent l'Hôpital du Jura bernois SA (ci-après HJB SA) à se référer d'année en année à un système de management intégré qui permet une approche globale.

En tant qu'élément fondamental de la gestion et de la pérennité de l'établissement, le système de management intègre les référentiels propres à la qualité, à l'environnement et à la sécurité.

Le système de management de l'HJB SA est l'expression de la volonté de la Direction d'appliquer une philosophie orientée vers la conformité légale, la prévention des risques et l'amélioration continue au sens large.

Outre la population des districts de Courtelary et de Moutier, l'HJB SA accueille toute personne selon les termes définis dans la charte. La direction s'engage à définir les besoins et les attentes des clients de l'établissement et traduire ceux-ci en exigences à satisfaire. On entend par clients et parties intéressées, les patients et leurs proches, la population, les autorités, les collaborateurs, les institutions, les organisations partenaires ainsi que les fournisseurs.

### Mission

Conformément à ses statuts, la mission de l'HJB SA est d'accueillir les patients pour qu'ils y reçoivent les soins et les traitements dont ils ont besoin et que les établissements sont à même de leur assurer. Les cas urgents sont examinés et, au besoin, admis en tout temps. La mission des homes est d'accueillir les personnes âgées devenues dépendantes. Les hôpitaux et les homes peuvent être chargés de former du personnel soignant ou paramédical dans le cadre des dispositions légales et des prescriptions en vigueur.

### Charte

L'Hôpital du Jura bernois SA est une institution de proximité pouvant accueillir toute personne atteinte dans son intégrité physique ou mentale. Il dispose d'une infrastructure appropriée lui permettant de dispenser, dans le cadre de sa mission, les soins hospitaliers et ambulatoires.

L'HJB SA :

- accueille toute personne nécessitante dans le respect de sa culture et de sa dignité,
- assure une prise en charge conforme à l'éthique professionnelle,
- se soucie du patient dans une approche globale et personnalisée,
- est à l'écoute de chacun, agit avec discrétion et confidentialité et informe avec honnêteté,
- favorise l'esprit de collaboration, respecte la personnalité et la dignité de chacun,
- développe et améliore les compétences du personnel au travers d'un programme de formation continue,
- encourage les relations avec les autres partenaires du réseau de santé,
- se veut un lieu de vie adapté aux résidents de longue durée et ouvert à la vie sociale.
- favorise la promotion de la santé des patients, du personnel et de la population en général

L'Hôpital du Jura bernois SA s'engage à maintenir et accroître sa vigilance envers l'environnement et la sécurité pour fournir des prestations de qualité en tenant compte de leur caractère économique et conformément aux dispositions légales. Au travers de son système de management, il évalue périodiquement l'adéquation des prestations et la satisfaction des clients, du personnel et des partenaires.

### Les normes et directives applicables sont :

- Qualité : ISO 9001: 2008
- Environnement : ISO 14001 : 2004
- Sécurité : MSST (CFST 6508)
- Hôpital promoteur de la santé : HPH – OMS
- Alimentation : Label Fourchette verte
- Biocontamination : EN 14065 (RABC blanchisserie)

Lien vers le site internet de l'HJB SA : <http://www.hjbe.ch>

Lien vers la direction de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne (SAP) : <http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/gesundheit/gesundheitsversorgung/spitaeler/qualitaet.html>

# B

## Stratégie de qualité

### B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité

L'HJB SA veut renforcer l'intégration d'éléments clés concernant ses clients tels que les besoins et attentes, la satisfaction et la sécurité.

#### Objectifs :

L'ensemble des objectifs de l'HJB SA en matière de qualité est orienté vers l'amélioration qualitative des prestations et des partenariats.

L'HJB SA est certifié ISO 9001 : 2008 depuis 2000, ISO 14001 : 2004 depuis 2003 et EN 14065 depuis 2010. Nous possédons également un label Fourchette Verte ainsi qu'un label Hôpital promoteur de la santé obtenu en octobre 2008.

En 2011, l'HJB SA a initié de nombreux projets d'amélioration des processus, des compétences et des infrastructures.

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 2012

- Formation du personnel dans le domaine de l'hygiène hospitalière
- Formation du personnel dans le domaine de la sécurité (système de vigilance et système MSST)
- Poursuite des travaux de la commission d'éthique et publication de documents de référence
- Poursuite du projet SIC (dossiers de soins informatisés) dans le cadre BEJUNE
- Formation des cadres pour la gestion et le suivi des objectifs d'entreprises au travers de tableaux de bords prospectifs

### B3 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2012

- Participation à toutes les enquêtes planifiées de l'ANQ, (sauf SIRIS qui débutera en mai 2013)
- Certification des normes ISO 9001, ISO 14001
- Définition d'itinéraires cliniques dans le cadre du projet SIC
- Réalisation de tous les programmes de formation du personnel
- Mise en place d'un concept de vigilance pour le traitement des incidents critiques

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

- Poursuite de la formation orientée prévention en hygiène hospitalière et sécurité pour les usagers
- Poursuite du programme de surveillance (concept national) des plaies post-opératoires
- Projet d'amélioration de la gestion des lits (support informatique)
- Projet d'amélioration de la gestion des salles d'opération (support informatique)
- Nouvelle orientation processus (5 processus majeurs) calquée sur la trajectoire des clients
- Gestion des objectifs par tableaux de bords prospectifs
- Création d'un site « Qualité » sur la plateforme intranet
- Obtention de la certification REKOLE (comptabilité analytique)
- Projets d'amélioration sur la base des analyses d'incidents critiques

### B5 Organisation de la gestion de la qualité

- La gestion de la qualité est représentée au niveau de la direction.
- La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction verticale.
- La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction horizontale.
- Autre forme d'organisation :

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de 50% est disponible.

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

Titre, prénom, NOM	Téléphone (direct)	E-mail	Fonction / Service
Philippe Blaser	032 494 31 17	<a href="mailto:philippe.blaser@hjbe.ch">philippe.blaser@hjbe.ch</a>	Responsable de projet et responsable Qualité-Environnement-Sécurité
Johnny Perret	032 942 21 43	<a href="mailto:johnny.perret@hjbe.ch">johnny.perret@hjbe.ch</a>	Infirmier, chef de projet, LEP/QABE

## 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.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch) → Recherche d'hôpitaux → Recherche par région → Nom de la clinique → Hôpital du Jura bernois SA, 2740 Moutier , 2610 Saint-Imier → Chapitre «Prestations».

Groupement hospitalier		
<input checked="" type="checkbox"/>	Nous constituons un groupement d'hôpitaux / de cliniques et nos sites sont les suivants :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HJB SA site de Moutier</li> <li>• HJB SA site de Saint-Imier</li> </ul>

## 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		Inselspital à Berne
Chirurgie générale	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Anesthésiologie et réanimation <i>(application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Dermatologie et vénéréologie <i>(traitement des maladies de la peau et vénériennes)</i>		Inselspital à Berne
Gynécologie et obstétrique <i>(branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Génétique médicale <i>(conseil, diagnostic et thérapie des maladies héréditaires)</i>		Inselspital à Berne
Chirurgie de la main	2740 Moutier	Dr Segmüller à Bienne
Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracale <i>(opérations du cœur et des vaisseaux au niveau du thorax)</i>		Inselspital à Berne
Médecine interne générale, avec <b>spécialisations</b> suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé) :	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
<input type="checkbox"/> Angiologie <i>(traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques)</i>		Centre hospitalier de Bienne
<input type="checkbox"/> Endocrinologie et diabétologie <i>(traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
<input type="checkbox"/> Gastroentérologie <i>(traitement des maladies des organes digestifs)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
<input type="checkbox"/> Gériatrie <i>(étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	

Spécialités médicales proposées (2 <sup>e</sup> page)	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
<input type="checkbox"/> Hématologie <i>(traitement des maladies du sang, des organes formateurs du sang et du système lymphatique)</i>		Hôpital de la Chx-de-Fds Inselspital à Berne
<input type="checkbox"/> Hépatologie <i>(traitement des maladies du foie)</i>		Inselspital à Berne
<input type="checkbox"/> Infectiologie <i>(traitement des maladies infectieuses)</i>		Centre hospitalier de Bienne
<input type="checkbox"/> Cardiologie <i>(traitement des maladies cardio-vasculaires)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
<input type="checkbox"/> Oncologie médicale <i>(traitement du cancer)</i>		Inselspital à Berne Centre hospitalier de Bienne
<input type="checkbox"/> Néphrologie <i>(traitement des maladies du rein et des voies urinaires)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
<input type="checkbox"/> Médecine physique et réadaptation <i>(traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération)</i>		
<input type="checkbox"/> Pneumologie <i>(traitement des maladies des organes respiratoires)</i>		Centre hospitalier de Bienne
Médecine intensive		Centre hospitalier de Bienne, Inselspital à Berne
Chirurgie maxillaire et faciale		Inselspital à Berne
Chirurgie pédiatrique		Centre hospitalier de Bienne
Soins de longue durée	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Neurochirurgie		Inselspital à Berne
Neurologie <i>(traitement des maladies du système nerveux)</i>	2610 Saint-Imier	
Ophtalmologie <i>(traitement de l'œil et des maladies oculaires)</i>		Inselspital à Berne
Orthopédie et traumatologie <i>(traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Oto-rhino-laryngologie ORL <i>(traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Pédiatrie <i>(traitement des maladies des enfants)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Médecine palliative <i>(atténuation des symptômes d'une maladie grave incurable)</i>		Institution La Chrysalide à la Chaux-de-Fonds
Chirurgie plastique-reconstructive et esthétique	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Psychiatrie et psychothérapie		SPJBB, Bellelay
Radiologie <i>(radiographie et autres procédés d'imagerie)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Médecine tropicale et des voyages		
Urologie <i>(traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	

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

Spécialisations thérapeutiques proposées	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, thérapeutes installés, etc.)
Consultation pour diabétiques	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Ergothérapie	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Diététique	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Logopédie		
Neuropsychologie		
Physiothérapie	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Psychologie		SPJBB, Bellelay
Psychothérapie		SPJBB, Bellelay

## C2 Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2012

Chiffres-clés	Valeurs 2012	Valeurs 2011 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre de patients traités en <b>ambulatoire</b>	11'364'139	11'368'026	Points Tarmed
dont nombre nouveau-nés ambulatoires en bonne santé	1		
Nombre de patients <b>stationnaires</b>	4'662	4'302	
dont nombre nouveau-nés stationnaires en bonne santé	304	238	
Jours de soins dispensés	30'254	29'629	
Moyenne lits occupés au 31.12.2012	118	118	
Durée moyenne du séjour en jours	6.49	6.9	
Occupation moyenne des lits	82.7	81.2	

### C3 Chiffres-clés Psychiatrie 2012

Chiffres-clés domaine ambulatoire				
	Nombre de traitements dispensés (cas)	Nombre de places de suivi proposées	Durée moyenne du traitement en jours	
ambulatoire		---	---	---
clinique de jour				---

Chiffres-clés domaine stationnaire				
	Moyenne lits occupés	Nombre de patients traités	Durée moyenne du séjour en jours	Jours de soins dispensés
stationnaire				
Hospitalisation à des fins d'assistance à l'admission (admission non volontaire)	---			

Diagnostic principal à la sortie			
CIM	Diagnostic	Nombre de patients	En pourcents
F0	Troubles mentaux organiques, y compris les troubles symptomatiques		
F1	Troubles mentaux et du comportement liés à l'utilisation de substances psycho-actives		
F2	Schizophrénie, troubles schizotypiques et troubles délirants		
F3	Troubles de l'humeur (affectifs)		
F4	Troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes		
F5	Syndromes comportementaux associés à des perturbations physiologiques et à des facteurs physiques		
F6	Troubles de la personnalité et du comportement chez l'adulte		
F7	Retard mental		
F8	Troubles du développement psychologique		
F9	Troubles du comportement et troubles émotionnels apparaissant habituellement durant l'enfance et l'adolescence		
	<b>Total</b>		<b>100%</b>

## C4 Chiffres-clés Réadaptation 2012

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

#### Comment faut-il interpréter le nombre de sorties, le nombre de jours de soins et le nombre de traitements / séances par jour et par patient ?

- ① Le **nombre de sorties** et le **nombre de jours de soins** en 2012 additionnés fournissent une indication de l'ampleur de l'expérience dans un domaine spécialisé et de la complexité des traitements dispensés aux patientes et patients. Deux cliniques ayant à peu près la même taille (nombre de jours de soins) peuvent afficher un nombre de sorties tout à fait différent dès lors que les patientes et patients souffrent de maladies ou de traumatismes de gravité variable. Les personnes souffrant de graves traumatismes ont besoin de plus de temps jusqu'à ce qu'elles retrouvent une certaine autonomie dans la vie de tous les jours. Il en découle des séjours plus longs et un nombre de sorties moins élevé pour le même nombre de jours de soins.

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

Offre stationnaire de domaines spécialisés	Sur les sites	Nombre moyen de traitements / séances par jour et patient	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation gériatrique	Centre hospitalier de Bienne			14 à 21 jours
Réadaptation en médecine interne	Montana Gunten Heiligenschwendi Tschugg			14 à 21 jours
Réadaptation cardio-vasculaire	Clinique du Noirmont			14 à 21 jours
Réadaptation musculo-squelettique	Montana Gunten			14 à 21 jours
Réadaptation neurologique	Tschugg			14 à 21 jours
Réadaptation oncologique				
Réadaptation pédiatrique				
Réadaptation en cas de paraplégie				
Réadaptation psychosomatique	SPJBB			14 à 21 jours
Réadaptation pulmonaire	Montana Gunten Heiligenschwendi			14 à 21 jours
Soins continus (réadaptation intensive)				

## C4-2 Collaboration dans le réseau de soins

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

- ① 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.
- ① En ce qui concerne les prestations spécialisées en faveur de patients nécessitant des soins plus complexes, une **collaboration locale étroite** avec d'autres hôpitaux qui disposent d'une **infrastructure** appropriée s'impose souvent. La proximité entre les cliniques de réadaptation et les partenaires spécialisés simplifie beaucoup la collaboration avant et après le traitement stationnaire de réadaptation.
- ① Pour un **suivi très spécifique**, il est fréquent qu'une coopération avec des **spécialistes externes** soit nécessaire (prestations de consultants faisant l'objet d'un contrat, tels que thérapeutes de la déglutition ou spécialistes du nez, de l'oreille et des yeux dans le cas d'une réadaptation neurologique). Cette **organisation en réseau** avec du personnel spécialisé en amont et en aval apporte une contribution essentielle à la qualité d'un traitement optimal.

Dans d'autres hôpitaux / cliniques : Propres offres externes	stationnaire	ambulatoire
Centre hospitalier de Bienne, réadaptation gériatrique	<input checked="" 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)
Centre hospitalier de Bienne Inselspital à Berne	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	30 km 70 Km
Centre hospitalier de Bienne Inselspital à Berne	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	30 km 70 Km

Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé
La Chrysalide, La Chaux-de-Fonds	Soins palliatifs

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

#### Quelles prestations une clinique propose-t-elle pour faciliter les 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 et patient	Nombre de cas	Remarques
Réadaptation gériatrique				
Réadaptation en médecine interne				
Réadaptation cardio-vasculaire				
Réadaptation musculo-squelettique				
Réadaptation neurologique				
Réadaptation oncologique				
Réadaptation pédiatrique				
Réadaptation en cas de paraplégie				
Réadaptation psychosomatique				
Réadaptation pulmonaire				
Soins continus (réadaptation intensive)				

### C4-4 Ressources en personnel

Spécialisations disponibles	Nombre de postes à temps plein (par site)
Spécialiste en médecine physique et réadaptation	
Spécialiste en neurologie	
Spécialiste en pneumologie	
Spécialiste en cardiologie	
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	
Spécialiste en psychiatrie	

- ① Des titres spécifiques de médecin spécialiste sont nécessaires à une thérapie adéquate. Les traitements complexes sont précisément rendus possibles grâce à la complémentarité des diverses spécialités.

Personnel soignant et thérapeutique, conseillers	Nombre de postes à temps plein (par site)
Infirmiers	
Physiothérapie	
Logopédie	
Ergothérapie	
Diététique	
Neuropsychologie	

- ① Dans la réadaptation, les activités du personnel soignant et thérapeutique sont très différentes de celles d'un hôpital ou d'un service de soins aigus. C'est pourquoi vous trouverez ici des indications sur le **personnel diplômé spécialisé en réadaptation**.

## C5 Chiffres-clés Soins de longue durée 2012

Chiffres-clés	Valeurs 2012	Valeurs 2011	Remarques
Nombre total de <b>résidents</b> au 31.12.2012	154	150	
Jours de soins dispensés	57'163	56'524	
Moyenne lits occupés au 31.12.2012	156.18	154.8	
Durée moyenne du séjour en jours	400	384	
Occupation moyenne des lits	104.4	103.2	

# D

## 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 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"/>	<b>Non</b> , la satisfaction des patients <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
<input type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction des patients <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
	<input checked="" type="checkbox"/> Dans l' <b>année de référence 2012</b> , une mesure a été effectuée.		
	<input type="checkbox"/> <b>Pas de mesure</b> pour l' <b>année de référence 2012</b> .		
	Dernière mesure en (année):		Prochaine mesure prévue pour (année):

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
<b>Ensemble de l'établissement</b>		
<b>Résultats par domaine</b>	<b>Satisfaction mesurée</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
	Expliquer les raisons	
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> 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		Nom de l'institut de mesure
<input type="checkbox"/> PEQ			
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)			
<input type="checkbox"/> POC(-18)			
<input type="checkbox"/> PZ Benchmark			
<input type="checkbox"/> Instrument interne propre			
Description de l'instrument			

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé			
Ensemble des patients à interroger	Critères d'inclusion		
	Critères d'exclusion		
Nombre de questionnaires complétés et valides			
Retour en pourcents			Lettre de rappel? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

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

Votre établissement est-il doté d'un service de gestion des réclamations ou d'un médiateur pour les patients?	
<input type="checkbox"/>	<b>Non</b> , notre établissement <b>n'a pas</b> de service de gestion des réclamations / de médiateur.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , notre établissement propose un <b>service de gestion des réclamations / de médiation</b> .
Désignation du service	Service de conseil
Nom de l'interlocuteur	Moutier : Mme Odile Philippe, St-Imier : M.Johnny Perret
Fonction	Moutier : Infirmière de liaison, St-Imier : Infirmier, chef de projet
Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires)	Moutier : 032 494 39 31, <a href="mailto:odile.philippe@hjbe.ch">odile.philippe@hjbe.ch</a> St-Imier : 032 942 21 43, <a href="mailto:johnny.perret@hjbe.ch">johnny.perret@hjbe.ch</a>
Remarques	Organe de médiation pour le secteur hospitalier du canton de Berne, Schloss-Strasse 1, 2560 Nidau,

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

## D2 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"/>	<b>Non</b> , la satisfaction des proches <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
<input type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction des proches <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
	<input type="checkbox"/> Dans <b>l'année de référence 2012</b> , une mesure a été effectuée.		
	<input type="checkbox"/> <b>Pas de mesure</b> pour <b>l'année de référence 2012</b> .		
	Dernière mesure en (année) :		Prochaine mesure prévue pour (année) :

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"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
	Expliquer les raisons	
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> 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			

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé			
Ensemble des proches à interroger	Critères d'inclusion		
	Critères d'exclusion		
Nombre de questionnaires complétés et valides			
Retour en pourcents		Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

### D3 Satisfaction du personnel

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

La satisfaction du personnel est-elle mesurée dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	<b>Non</b> , la satisfaction du personnel <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
<input type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction du personnel <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
	<input type="checkbox"/> Dans <b>l'année de référence 2012</b> , une mesure a été effectuée.		
	<input type="checkbox"/> <b>Pas de mesure</b> pour <b>l'année de référence 2012</b> .		
	Dernière mesure en (année) :		Prochaine mesure prévue pour (année) :

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		
	<b>Satisfaction mesurée</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>
<b>Ensemble de l'établissement</b>		
<b>Résultats par domaine</b>	<b>Satisfaction mesurée</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.	
	Expliquer les raisons	
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> 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		

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé			
Ensemble des collaborateurs à interroger	Critères d'inclusion		
	Critères d'exclusion		
Nombre de questionnaires complétés et valides			
Retour en pourcents		Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

Améliorations entreprises			
<b>Titre</b>	<b>Objectif</b>	<b>Domaine</b>	<b>Durée (du ... au)</b>

## D4 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"/>	<b>Non</b> , la satisfaction des référents <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
<input type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction des référents <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
	<input type="checkbox"/> Dans l' <b>année de référence 2012</b> , une mesure a été effectuée.		
	<input type="checkbox"/> <b>Pas de mesure</b> pour l' <b>année de référence 2012</b> .		
	Dernière mesure en (année) :		Prochaine mesure prévue pour (année) :
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			
	<b>Satisfaction mesurée</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>	
<b>Ensemble de l'établissement</b>			
<b>Résultats par domaine</b>	<b>Satisfaction mesurée</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.		
	Expliquer les raisons		
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> 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		
Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé			
Ensemble des référents à interroger	Critères d'inclusion		
	Critères d'exclusion		
Nombre de questionnaires complétés et valides			
Retour en pourcents		Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Améliorations entreprises			
<b>Titre</b>	<b>Objectif</b>	<b>Domaine</b>	<b>Durée (du ... au)</b>

## E

## 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 la 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.

Les mesures nationales de la qualité dans les cliniques psychiatriques ont commencé le 1er juillet 2012. Pour la réadaptation, l'ANQ n'a, en 2012, pas encore recommandé d'indicateurs de qualité spécifiques.

Pour de plus amples informations, consulter le site : [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr)

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.

## E1 Indicateurs ANQ somatiques aigus

Participation aux mesures			
Le Plan de mesure 2012 de l'ANQ comprend les mesures et évaluations de la qualité suivantes pour les soins somatiques aigus stationnaires :	Notre institution a participé aux mesures suivantes :		
	Oui	Non	Dispense
Evaluation des réhospitalisations potentiellement évitables à l'aide de SQLape	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluation des réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure des infections post-opératoires à l'aide de Swissnoso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des chutes avec l'instrument LPZ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des escarres de décubitus avec l'instrument LPZ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la satisfaction des patients avec le questionnaire court de l'ANQ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SIRIS registre des implants	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques			
La mesure SIRIS sera effectuée en 2013			

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

## E1-1 Réhospitalisations potentiellement évitables à l'aide de SQLape®

Selon la méthode SQLape®<sup>1</sup>, 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 : [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr) et [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

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 checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :
		Soins aigus

Derniers résultats des évaluations sur la base des données de l'année:					
Taux observé		Taux attendu	intervalle de confiance de valeur attendue (CI= 95%)	Résultat A, B ou C	Interprétation <sup>2</sup>
Interne	Externe				
					A = bien B = dans la norme C = à analyser
Analyse des résultats / Remarques					
<input checked="" type="checkbox"/> L'évaluation 2012 sur la base des données 2010 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.					
<input type="checkbox"/> L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.					
Expliquer les raisons					

Informations destinées à un public professionnel	
Instance de mise à disposition des données	Office fédéral de la statistique <sup>3</sup>

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients en stationnaire (y compris les enfants)
	Critères d'exclusion	Patients décédés, nouveaux-nés en bonne santé, patients transférés dans d'autres hôpitaux et patients domiciliés à l'étranger
Nombre de patients examinés effectivement		
Remarques		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

<sup>1</sup> SQLape® est une méthode scientifique qui calcule des valeurs à partir des données statistiques des hôpitaux.

<sup>2</sup> A = Le taux observé est inférieur au taux attendu minimal.  
B = Le taux observé est situé dans l'intervalle de confiance (95%) des valeurs attendues.  
C = Il y a trop de réadmissions potentiellement évitables. Il est recommandé d'analyser les causes de ces réadmissions en vue d'en réduire si possible le nombre.

<sup>3</sup> La validation et la mise à disposition des données par l'Office fédéral de la statistique (OFS) représentent un processus relativement long qui requiert en règle générale plus d'une année. Pour cette raison, les calculs sont effectués avec les données de l'année précédente. Les évaluations effectuées pendant l'exercice 2012 concernent les prestations de l'année civile 2010.

## E1-2 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. Seules sont saisies les réopérations intervenant durant le même séjour hospitalier.

Informations complémentaires pour un public professionnel : [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr) et [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

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 :	Soins aigus
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :	
Derniers résultats des évaluations sur la base des données de l'année :				
Taux observé	Taux attendu	Intervalle de confiance de valeur attendue (CI= 95%)	Résultat A, B ou C	Interprétation <sup>4</sup>
				A = bien B = dans la norme C = à analyser
Analyse des résultats / Remarques				
<input checked="" type="checkbox"/>	L'évaluation 2012 sur la base des données 2010 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.			
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.			
	Expliquer les raisons			
Informations destinées à un public professionnel				
Instance de mise à disposition des données		Office fédéral de la statistique <sup>5</sup>		
Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné				
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Toutes les opérations chirurgicales à but thérapeutique (y compris les interventions sur les enfants)		
	Critères d'exclusion	Interventions à but diagnostic (par ex. biopsies, arthroscopies sans traitement, etc.)		
Nombre de patients examinés effectivement				
Remarques				
Améliorations entreprises				
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)	

<sup>4</sup> A = Le taux observé est inférieur au taux attendu minimal.

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

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

<sup>5</sup> La validation et la mise à disposition des données par l'Office fédéral de la statistique (OFS) représentent un processus relativement long qui requiert en règle générale plus d'une année. Pour cette raison, les calculs sont effectués avec les données de l'année précédente. Les évaluations effectuées pendant l'exercice 2012 concernent les prestations de l'année civile 2010

## E1-3 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 du site opératoire.

Sur mandat de l'ANQ, SwissNOSO réalise des mesures des infections consécutives à certaines opérations (cf. tableaux ci-dessous). Les hôpitaux peuvent choisir les types d'interventions à mesurer dans la liste ci-dessous. Ils doivent pratiquer au moins trois des types indiqués, quel que soit le nombre de cas par type dans le programme de mesure. 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/fr](http://www.anq.ch/fr) et [www.swissnoso.ch](http://www.swissnoso.ch)

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 checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :	Chirurgie de St-Imier et de Moutier

  

Résultats des mesures de l'année :				Valeurs de l'année précédente	
Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes :		Nombre d'opérations évaluées	Nombre d'infections constatées après ces opérations	Taux d'infections % hôpital / clinique (intervalle de confiance <sup>6</sup> CI= 95%)	Taux d'infections % hôpital / clinique (intervalle de confiance CI= 95%)
<input type="checkbox"/>	ablation de la vésicule biliaire				
<input checked="" type="checkbox"/>	ablation de l'appendice	51	0	0 %	6.8% ( )
<input type="checkbox"/>	hernie				
<input checked="" type="checkbox"/>	gros intestin (côlon)	36	6	16.7 %	10.4% ( )
<input type="checkbox"/>	césarienne (sectio caesarea)				
<input type="checkbox"/>	chirurgie cardiaque				
<input checked="" type="checkbox"/>	premières implantations de prothèses de la hanche	74	2	2.7%	4.76%
<input type="checkbox"/>	premières implantations de prothèses de l'articulation du genou				
<input type="checkbox"/>	pontages gastriques (facultative)				
<input type="checkbox"/>	chirurgie rectale (facultative)				

  

Analyse des résultats / Remarques	
"Il existe un décalage temporel entre les résultats d'orthopédie et de chirurgie viscérale lié à une période d'observation différente "	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2012 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.
<input type="checkbox"/>	Expliquer les raisons

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

Informations destinées à un public professionnel			
Instance de mise à disposition des données	SwissNOSO		
Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients en stationnaire ( $\geq 16$ ans) sur lesquels ont été réalisées les opérations correspondantes (voir le tableau des résultats des mesures).	
	Critères d'exclusion	Les patients qui ne donnent pas leur consentement (oral).	
Nombre de patients examinés effectivement			
Remarques			
Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

## E1-4 Mesure de la prévalence des chutes et des escarres de décubitus selon la méthode LPZ

La mesure nationale de la prévalence<sup>7</sup> chutes et escarres dans le cadre de la mesure européenne de la qualité des soins LPZ, est une mesure dont le but est de donner un aperçu sur différents phénomènes de soins quant à leur fréquence, aux mesures de prévention mises en œuvre et à la façon de les traiter. Cette mesure se fait déjà depuis quelques années aux Pays-Bas, et en Suisse elle se fait depuis 2009.

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

Informations destinées à un public professionnel			
Institut de mesure		Haute école spécialisée bernoise	
Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Patients hospitalisés (y compris soins intensifs, soins continus et maternité), âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus-e-s sur une base volontaire)</li> <li>- Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.</li> </ul>	
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement,</li> <li>- nourrissons du service de maternité,</li> <li>- services de pédiatrie,</li> <li>- urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.</li> </ul>	
Nombre de patients examinés effectivement		80	en pourcents 67.22%
Remarques			

### Chutes

Une chute est un événement durant lequel un patient tombe involontairement sur le sol ou vers le bas au cours de son séjour à l'hôpital.

Informations complémentaires : [che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenomenes-de-soins/chutes](http://che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenomenes-de-soins/chutes)

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 checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants : Soins aigus
Résultats des mesures de l'année :			
Nombre de patients hospitalisés ayant chuté durant cette hospitalisation jusqu'à la date prédéfinie.		Analyse des résultats / Remarques	
1	en pourcents	3.7%	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2012 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.		
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.		
	Expliquer les raisons		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)

<sup>7</sup> La prévalence des escarres est mesurée à une date prédéfinie. Dans le cadre de la mesure, les patients sont examinés pour savoir s'ils souffrent d'une ou plusieurs lésions par suite d'escarres, et s'ils ont fait une chute durant les 30 jours précédents.

## Escarres de décubitus

L'escarre est une lésion ischémique localisée au niveau de la peau et/ou des tissus sous-jacents, située en général sur une saillie osseuse. Elle est le résultat d'un phénomène de pression, ou de pression associée à du cisaillement. Un certain nombre de facteurs favorisants ou imbriqués dans la survenue d'escarres y sont associés: leur implication doit être encore élucidée.

Informations complémentaires : [che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenom-de-soins/escarres](http://che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenom-de-soins/escarres)

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

Soins aigus

Résultats des mesures de l'année :		Nombre de patients avec des escarres	En pourcents
Prévalence des escarres	Total: catégorie 1-4	5	18.5
	sans catégorie 1	4	14.8
Prévalence selon le lieu de formation	Au sein de l'institution (y compris catégorie 1)	0	0
	Au sein de l'institution (sans catégorie 1)	0	0
	Dans une autre institution (y compris la catégorie 1)	5	18.5
	Dans une autre institution (sans catégorie 1)	4	14.8

<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2012 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.
	Expliquer les raisons

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

Les résultats des mesures sont des données non ajustées. Ils ne permettent donc pas de procéder à des comparaisons avec d'autres hôpitaux et cliniques. Comme la mesure de prévalence des chutes et des escarres de décubitus a été réalisée un jour prédéterminé et que le collectif considéré par hôpital est assez réduit, il convient d'interpréter les résultats avec prudence.

## E1-5 Enquête nationale auprès des patients avec le questionnaire court de l'ANQ

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

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

Informations complémentaires : [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr)

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 checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
		Soins aigus

Résultats de la dernière enquête		
Ensemble de l'établissement	Satisfaction mesurée (moyenne)	Analyse des résultats
Chosiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire?	9.29	0 = non, pas du tout 10 = oui, tout à fait
Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital?	9.15	0 = très mauvaise 10 = excellente
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	9.14	0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Lorsque vous avez posé des questions aux infirmiers (ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	9.00	0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?	9.57	0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Remarques		
<input type="checkbox"/> L'évaluation 2012 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.		
<input type="checkbox"/> L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.		
Expliquer les raisons		

Informations destinées à un public professionnel : Institutions sélectionnées lors de la dernière enquête	
L'institut de mesure central <input type="checkbox"/> hcri AG <input checked="" type="checkbox"/> MECON mesure & consult GmbH	Instituts de mesure décentralisés <input type="checkbox"/> hcri AG <input type="checkbox"/> ESOPE <input checked="" type="checkbox"/> MECON mesure & consult <input type="checkbox"/> NPO PLUS <input type="checkbox"/> Stevemarco sagl <input type="checkbox"/> QM Riedo

Informations destinées à un public professionnel: Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a concerné toutes les patientes et tous les patients (≥ 18 ans) sortis de l'hôpital en septembre 2012.
	Critères d'exclusion	Patients décédés et patients sans domicile fixe en Suisse. Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.
Nombre des patients contactés par courrier	270	
Nombre de patients ayant effectivement participé	118	Retour en pourcents 43.7%
Remarques : La mise en place d'un service de conseils (réclamations) a porté ses fruits		

## E2 Indicateurs ANQ en psychiatrie

Le 1er juillet 2012, les mesures nationales de la qualité ont démarré dans les cliniques psychiatriques. Les prescriptions de mesure de l'ANQ valent pour tous les secteurs de soins stationnaires (y compris les services psychiatriques d'un hôpital de soins somatiques aigus, la psychosomatique, les centres de désintoxication et la gérontopsychiatrie) mais pas pour les cliniques de jour et les offres ambulatoires.

Pour la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, l'ANQ n'a, en 2012, pas encore recommandé de mesures spécifiques de la qualité.

Participation aux mesures			
Le Plan de mesure 2012 de l'ANQ comprend les mesures et évaluations de la qualité suivantes pour la psychiatrie stationnaire:	Notre institution a participé aux mesures suivantes:		
	Oui	Non	Dispense
Mesure de l'intensité des symptômes au moyen de HoNOS Adults	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de l'intensité des symptômes au moyen de BSCL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relevé des mesures limitant la liberté de mouvement au moyen d'EFM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques			

Informations destinées à un public professionnel	
Instance de mise à disposition des données	«Evaluation Research Institute » de la Clinique universitaire psychiatrique (UPK) de Bâle»

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

## E2-1 Mesure de l'intensité des symptômes au moyen de HoNOS Adults

HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) mesure l'évolution (pour l'ANQ delta entre l'admission et la sortie) de l'intensité des symptômes. Avec l'instrument HoNOS, l'aperçu général de la situation d'un patient est relevé au moyen de 12 items. Le relevé se base sur le résultat de l'examen effectué par les responsables du cas.

Informations complémentaires : [www.anq.ch/fr/psychiatrie](http://www.anq.ch/fr/psychiatrie)

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

Le rapport complet avec les évaluations est publié le moment venu sur le site internet de l'ANQ [www.anq.ch/fr/psychiatrie](http://www.anq.ch/fr/psychiatrie)

### Remarques

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients de la psychiatrie adulte	
	Critères d'exclusion	Patients de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent	
Nombre des patients examinés du 01.07.2012 au 31.12.2012		en pourcents	
Remarques			

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

## E2-2 Mesure de l'intensité des symptômes au moyen de BSCL

L'instrument BSCL (Brief Symptom Checklist) mesure l'évolution (pour l'ANQ delta entre l'admission et la sortie) de l'intensité du symptôme. Avec l'instrument BSCL, l'aperçu général de la situation d'un patient est relevé au moyen de 53 items. Le relevé se base sur la perception que les patients ont d'eux-mêmes.

Informations complémentaires : [www.anq.ch/psychiatrie](http://www.anq.ch/psychiatrie)

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			
Le rapport complet avec les évaluations est publié le moment venu sur le site internet de l'ANQ <a href="http://www.anq.ch/fr/psychiatrie">www.anq.ch/fr/psychiatrie</a>			
Remarques			
Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients de la psychiatrie adulte	
	Critères d'exclusion	Patients de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent	
Nombre des patients examinés du 01.07.2012 au 31.12.2012			en pourcents
Remarques			
Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)

## E2-3 Relevé des mesures limitant la liberté de mouvement au moyen d'EFM

L'instrument EFM (Erfassung Freiheitsbeschränkender Massnahmen / Relevé des mesures limitant la liberté de mouvement) saisit, comme set de données minimal, le recours à des mesures limitant la liberté de mouvement. Ces mesures, éthiquement très délicates, sont à prendre avec la plus grande prudence. Les responsables du cas recensent l'utilisation de l'isolement, de l'immobilisation et de la médication forcée, ainsi que les mesures de sécurité géro-nto-spécifiques, comme la fixation d'un plateau à la chaise, les barreaux de lits et les couvertures ZEWI.

Les mesures limitant la liberté de mouvement en psychiatrie ne doivent être prises que rarement, dans des cas exceptionnels et bien motivés. A savoir lorsque la maladie psychique du patient entraîne une mise en danger de soi et d'autrui. Les dispositions fédérales et cantonales doivent **impérativement** être observées, en particulier la nouvelle loi sur la protection de l'enfant et de l'adulte ainsi que les dispositions cantonales d'introduction et d'application. De plus, le recours à des mesures limitant la liberté de mouvement repose sur les directives de l'Académie suisse des sciences médicales (ASSM) et sur les directives et dispositions internes à la clinique.

Informations complémentaires : [www.anq.ch/fr/psychiatrie](http://www.anq.ch/fr/psychiatrie)

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
Le rapport complet avec les évaluations est publié le moment venu sur le site internet de l'ANQ <a href="http://www.anq.ch/fr/psychiatrie">www.anq.ch/fr/psychiatrie</a>
Remarques

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients de la psychiatrie adulte	
	Critères d'exclusion	Patients de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent	
Nombre des patients examinés du 01.07.2012 au 31.12.2012		en pourcents	
Remarques			

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)

# F

## Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2012

### F1 Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO)

<b>Thème de la mesure</b>	<b>Infections (autres qu'avec SwissNOSO)</b>
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2012?	
<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	
Infections	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/> L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.	
<input type="checkbox"/> Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.	
Expliquer les raisons	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2012	
<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:

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné	
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion
	Critères d'exclusion
Nombre de patients examinés effectivement	Part en pourcents
Remarques	

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

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

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

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2012?	
<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 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"/> L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.			
<input type="checkbox"/> Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).			
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.			
Expliquer les raisons			

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2012	
<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:

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion		
	Critères d'exclusion		
Nombre de patients examinés effectivement		Part en pourcents	
Remarques			

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

### F3 Escarres de décubitus (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)

<b>Thème de la mesure</b>	<b>Escarres de décubitus (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)</b>
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	

<b>Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2012?</b>		
<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:	

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

<b>Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2012</b>		
<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:	

<b>Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné</b>		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients examinés effectivement		Part en pourcents
Remarques		

<b>Améliorations entreprises</b>			
<b>Titre</b>	<b>Objectif</b>	<b>Domaine</b>	<b>Durée (du ... au...)</b>

## F4 Mesures limitant la liberté de mouvement

<b>Thème de la mesure</b>	<b>Mesures limitant la liberté de mouvement</b>
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	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 2012?		
<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	
Mesures limitant la liberté de mouvement	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.
Expliquer les raisons	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2012		
<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:

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients examinés effectivement		Part en pourcents
Remarques		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

## F5 Cathéters longue durée

<b>Thème de la mesure</b>	<b>Cathéters longue durée</b>
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	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 2012?		
<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	
Cathéters longue durée	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.
	Expliquer les raisons

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2012		
<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:

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion		
	Critères d'exclusion		
Nombre de patients examinés effectivement		Part en pourcents	
Remarques			

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

## F6 Autres thèmes de mesure

<b>Thème de la mesure</b>	
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2012?		
<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	
Thème	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.
	Expliquer les raisons

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2012		
<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:

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients examinés effectivement		Part en pourcents
Remarques		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)

## G

## Aperçu des registres

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

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

Aperçu des registres				
Désignation	Discipline	Organisation responsable	Depuis / à partir de	Sur les sites
Absolute Minimal Data Set - AMDS	Anesthésiologie	Société suisse d'anesthésiologie et de réanimation <a href="http://www.iumsp.ch/ADS">www.iumsp.ch/ADS</a>		
Acute Myocardial Infarction in Switzerland - AMIS Plus	Médecine interne générale, Cardiologie, Médecine intensive	AMIS Plus Data Center <a href="http://www.amis-plus.ch">www.amis-plus.ch</a>		
AQC - Groupe de travail pour l'assurance de la qualité en chirurgie	Chirurgie, Gynécologie et obstétrique, Chirurgie pédiatrique, Neurochirurgie, Chirurgie orthopédique, Chirurgie plastique, Urologie, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Gastroentérologie, Chirurgie de la main, Sénologie	Adjumed Services AG <a href="http://www.aqc.ch">www.aqc.ch</a>		
Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS)	Gynécologie et obstétrique	Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS) <a href="http://www.sevisa.ch">www.sevisa.ch</a>		
European registry and network for intoxication type metabolic disorders - E-IMD	Médecine interne générale, Neurologie, Pédiatrie, Génétique médicale, Endocrinologie/diabétologie, Néphrologie, Médecine intensive	Centre hospitalier universitaire Heidelberg <a href="http://www.e-imd.org">www.e-imd.org</a>		
Fécondation In Vitro National - FIVNAT-CH	Gynécologie et obstétrique, Prévention et santé publique, Pédiatrie, Néonatalogie	FIVNAT - CH: commission de la SGRM <a href="http://www.fivnat-registry.ch/">www.fivnat-registry.ch/</a>		
Registre IDES pour les arthroplasties de la hanche, genou, et cheville	Chirurgie orthopédique	MEM Institute for evaluative research in medicine <a href="http://www.memcenter.unibe.ch">www.memcenter.unibe.ch</a>		
Centre de référence pour les tumeurs osseuses de la Société suisse de pathologie KTRZ	Chirurgie pédiatrique, Neurochirurgie, Chirurgie orthopédique, ORL, Pathologie, Chirurgie orale et maxillo-faciale, Génétique médicale, Oncologie médicale, Radiologie, Radio-oncologie / radiothérapie, Neuropathologie, Chirurgie de la main	Institut de pathologie de l'Hôpital universitaire de Bâle <a href="http://www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/knochentumor-referenzzentrum">www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/knochentumor-referenzzentrum</a>		

Régistre des implants mammaires	Chirurgie plastique	<i>MEM Institute for evaluative research in medicine</i> <a href="http://www.memcenter.unibe.ch">www.memcenter.unibe.ch</a>		
Système de déclaration des maladies infectieuses à déclaration obligatoire	Infectiologie, Épidémiologie	<i>Office fédéral de la santé publique: Section Systèmes de déclaration</i> <a href="http://www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00733/00804/index.html?lang=fr">http://www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00733/00804/index.html?lang=fr</a>		
MDSi - La collecte de données minimales de la SSMI	Médecine intensive	<i>Société Suisse de Médecine Intensive SSMI</i> <a href="http://www.sgi-ssmi.ch">www.sgi-ssmi.ch</a>		
MIBB - Registre des biopsies mammaires minimalement invasives	Gynécologie et obstétrique, Radiologie, Sénologie	<i>MIBB Working Group</i> <i>Société Suisse de Sénologie</i> <a href="http://www.mibb.ch">www.mibb.ch</a>		
OCULA - Registre OCULA pour les implants des lentilles	Ophthalmologie	<i>Institute for Evaluative Research in Medicine</i> <a href="http://www.memcenter.unibe.ch/ief">www.memcenter.unibe.ch/ief</a>		
Registre suisse de dialyse	Néphrologie	<i>Société Suisse de Néphrologie</i> <a href="http://www.sgn-ssn.ch">www.sgn-ssn.ch</a>		
Registre Suisse des Patients atteints de Dystrophie Musculaire de Duchenne/Becker et d'Amyotrophie Spinale	Neurologie, Chirurgie orthopédique, Médecine physique et réadaptation, Pédiatrie, Génétique médicale, Cardiologie, Pneumologie	<i>Association de la Suisse Romande et Italienne contre les Myopathies</i> <a href="http://www.asrim.ch">www.asrim.ch</a>		
Registre Suisse de la Croissance - RSC	Pédiatrie, Médecin pharmaceutique, Endocrinologie / Diabétologie, méd. Oncologie, Néphrologie, Radio-Oncologie / Radiothérapie	<i>The Institute of Social and Preventive Medicine (ISPM), Université de Berne</i> <a href="http://www.ispm.ch">www.ispm.ch</a>		
Association Suisse pour les soins de plaies Database - SAFW DB	Médecine interne générale, Dermatologie et vénéréologie, Chirurgie orthopédique, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Angiologie, Médecine intensive, Expertes en traitement de plaies	<i>Association Suisse pour les soins de plaies, section romande</i> <a href="http://www.safw-romande.ch/">www.safw-romande.ch/</a>		
SHCS - Etude Suisse de Cohorte VIH	Infectiologie	<i>Etude Suisse de Cohorte</i> <a href="http://www.shcs.ch">www.shcs.ch</a>		
Registre des donneurs - SOL-DHR	Médecine générale, Chirurgie, Urologie, Gastroentérologie, Néphrologie	<i>ASDVO – Association suisse des donneurs vivants d'organe</i> <a href="http://www.lebensspende.ch/fr/register_sol_dhr.php">www.lebensspende.ch/fr/register_sol_dhr.php</a>		
Registre Pédiatrique Suisse du Rein - RPSR	Prévention et santé publique, Pédiatrie, Néphrologie, Néphrologie pédiatrique	<i>The Institute of Social and Preventive Medicine (ISPM), Université de Berne</i> <a href="http://www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry">www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry</a>		
SCQM Foundation Swiss Clinical Quality	Rhumatologie	<i>SCQM Foundation</i> <a href="http://www.scqm.ch">www.scqm.ch</a>		

Management in rheumatic diseases				
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, Chirurgie viscérale, bariatrie	SMOB Register <a href="http://www.smob.ch">www.smob.ch</a>		
Swiss registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases - SIOLD	Pneumologie	Centre hospitalier universitaire vaudois <a href="http://www.siold.ch">www.siold.ch</a>		
SIRIS – Registre suisse des implants	Chirurgie orthopédique	Fondation pour l'assurance de qualité en médecine des implants <a href="http://www.siris-implant.ch/index.php?setLang=3">www.siris-implant.ch/index.php?setLang=3</a>		
Swiss Breast Center Database - SBCDB	Gynécologie et obstétrique, Chirurgie plastique, Oncologie médicale, Radiologie, Radio-oncologie / radiothérapie, Sénologie	Société Suisse de Sénologie <a href="http://www.senologie.ch/default.aspx?lang=fr-CH">www.senologie.ch/default.aspx?lang=fr-CH</a>		
Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynécologie et obstétrique, Pédiatrie, Néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie	Hôpital universitaire de Zurich, clinique de la Néonatalogie <a href="http://www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13">www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13</a>		
Swiss Neuropaediatric Stroke Registry - SNPSR	Neurologie, Médecine physique et réadaptation, Pédiatrie, Hématologie, Radiologie, Médecine intensive	Neuropaediatric, Inselspital Berne		
SPSU - Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pédiatrie	Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) <a href="http://www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00737/index.html?lang=de">www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00737/index.html?lang=de</a>		
Swiss Pulmonary Hypertension Registry	Médecine interne générale, Cardiologie, Pneumologie, Angiologie, Rhumatologie	alabus AG <a href="http://www.sgph.ch">www.sgph.ch</a>		
Swiss Renal Registry and Quality Assessment Program - SRRQAP	Néphrologie	Clinique et Policlinique de néphrologie et hypertension, Inselspital Berne <a href="http://www.srrqap.ch">www.srrqap.ch</a>		
Swiss SLE Cohort Study - SSCS	Médecine interne générale, Dermatologie et vénéréologie, Allergologie/Immunologie, Néphrologie, Rhumatologie	Université de Genève et autres universités suisses <a href="http://www.slec.ch">www.slec.ch</a>		
Swiss Teratogen Information Service - STIS	Gynécologie et obstétrique, Prévention et santé publique, Pédiatrie, Pharmacologie et toxicologie cliniques	Swiss Teratogen Information Service STIS <a href="http://www.swisstis.ch">www.swisstis.ch</a>		
Swissregard - Swiss National Registry on Sudden Death in Athletes	Anesthésiologie, Médecine interne générale, Médecine légale, Pathologie, Prévention et santé publique, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Cardiologie, Médecine intensive	Clinique universitaire de Cardiologie, Inselspital Berne <a href="http://www.swissregard.ch/fr">www.swissregard.ch/fr</a>		

SWISSSpine Register	Chirurgie orthopédique	<i>Institute for Evaluative Research in Medicine</i> <a href="http://www.swiss-spine.ch">www.swiss-spine.ch</a>		
SWISSVASC Registry	Chirurgie vasculaire	<i>Group de travail Swissvasc Registry</i> <a href="http://www.swissvasc.ch">www.swissvasc.ch</a>		
TraumaRegister DGU - TR-DGU	Chirurgie orthopédique	<i>AUC GmbH – Académie de la chirurgie d'urgence, Berlin</i> <a href="http://www.traumaregister.de">www.traumaregister.de</a>		
Foundation National Institute for Cancer Epidemiology and registration - NICER	Tous	<i>Institut national pour l'épidémiologie et l'enregistrement du cancer</i> <a href="http://www.nicer.org">www.nicer.org</a>		
Registre Suisse du Cancer de l'enfant	Tous	<a href="http://www.registretumeursenfants.ch/">www.registretumeursenfants.ch/</a>		
Registre des tumeurs Bâle-Ville et Bâle-Campagne	Tous	-		
Registre des tumeurs Zurich et Zoug	Tous	<a href="http://www.krebsregister.usz.ch">www.krebsregister.usz.ch</a>		
Registre des Tumeurs Grisons-Glaris	Tous	<a href="http://www.ksgr.ch/Das_Cantonsspital_Graubunden/Departement/Institute/Pathologie/krebsregister/dD0zNzQmbD1kZXU.html">www.ksgr.ch/Das_Cantonsspital_Graubunden/Departement/Institute/Pathologie/krebsregister/dD0zNzQmbD1kZXU.html</a>		
Registre des tumeurs Saint-Gall -appenzell	Tous	<a href="http://krebsliga-sg.ch/de/index.cfm">krebsliga-sg.ch/de/index.cfm</a>		
Registre fribourgeois des tumeurs- RFT	Tous	<a href="http://www.liguecancer-fr.ch">www.liguecancer-fr.ch</a>		
Registre des tumeurs Canton de Genève	Tous	<a href="http://www.unige.ch/medecine/rgt/index.html">www.unige.ch/medecine/rgt/index.html</a>		
Registre Jurassien des tumeurs	Tous	-		
Registre neuchâtelois des tumeurs	Tous	-		
Registre des tumeurs Canton Tessin	Tous	<a href="http://www.ti.ch/tumori">www.ti.ch/tumori</a>		
Registre vaudois des tumeurs	Tous	-		
<b>Remarques</b>				

Le contenu de ce chapitre est également disponible sur le site [www.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch).

## H1 Certifications et normes / standards appliqués

Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Remarques
ISO 9001:2008	SQS	2000	2012	
ISO 14001:2004	SQS	2003	2012	
Fourchette verte	Fourchette verte	2008	-	
Hôpital promoteur de la santé (HPH)	OMS	2008		
MSST Inside	CFST, Suva, Beco, Seco	2004		
RABC EN 14065	SQS	2010	2012	

## H2 Aperçu des activités et projets en cours

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

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine	Durée (du ... au ...)
Hémovigilance	Maîtrise de l'utilisation des produits sanguins	Laboratoire, soins aigus et de longue durée	2010 - 2013
Hygiène hospitalière	Sensibilisation à l'hygiène des mains	Tous les secteurs	2010 - ...
Equipements soumis à l'ODIM	Maîtrise de l'application totale de l'exigence légale	Tous les secteurs	2011 - 2012
Documentation	Maîtrise de la traçabilité et de la mise à jour des documents	Tous les secteurs	2010 - ...
Renouvellement des lits	Améliorer le confort et la sécurité	Soins aigus et de longue durée	2011 - 2013
Informatisation dans les soins (projet SIC)	Disposer d'un dossier de soins informatisé	Soins aigus et de longue durée	2010 - 2014
Gestion des lits (projet DIS)	Gestion de l'attribution des chambres et des lits de patients	Soins aigus & Soins longue durée	2012 - 2014
Gestion des blocs opératoires (projet RAP)	Gestion de l'utilisation des salles d'opérations	Bloc opératoire	2012 - 2014

### H3 Sélection de projets relatifs à la qualité

Dans ce chapitre, les principaux projets **terminés** relatifs à la qualité du chapitre H2 sont décrits de manière plus précise.

<b>Désignation du projet</b>	
Domaine	<input type="checkbox"/> Projet interne <input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	
Description	
Déroulement du projet / Méthode	
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 type="checkbox"/> services isolés. Quels services?
Catégories professionnelles concernées	
Evaluation du projet / Conséquences	
Documents complémentaires	

# I

## Conclusion et perspectives

L'hôpital du Jura bernois SA porte la plus grande considération à la gestion de son système qualité. Le directoire et les cadres veillent à ce que l'ensemble du personnel connaisse les tenants et les aboutissants des différentes normes et les directives régissant les activités quotidiennes.

Un accent particulier est mis sur les compétences du personnel et sur les possibilités de formation qui peuvent lui être offertes dans un but d'optimisation. La politique interne en matière de formation se veut un encouragement au perfectionnement, accessible pour tous et cela pour tous les niveaux hiérarchiques. Cette volonté repose sur l'idée que la qualité ne peut être atteinte qu'au travers de compétences sans cesse renouvelées et enrichies par d'autres connaissances.

Le benchmarking proposé dans les différentes analyses de l'ANQ, de QABE et d'H+ doit nous permettre dans de vérifier les meilleures pistes possibles d'amélioration. Celles qui sont ainsi décelées passent par un processus d'analyse et de réalisation piloté par des groupes de travail internes.

S'agissant des perspectives, l'hôpital du Jura bernois entend continuer son développement et sa consolidation des activités médicales et de soins. Les différentes études de satisfactions menées jusqu'à présent confortent aussi l'HJB SA dans cette logique et l'encouragent à tenir compte des besoins et attentes des différentes parties prenantes pour leur offrir des prestations de qualité.

# J

## Annexes