



Clinique de La Source
Av. Vinet 30
1004 LAUSANNE

www.lasource.ch
clinique@lasource.ch



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



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_aigue_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

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

A	Introduction	1
B	Stratégie de qualité	3
	B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité	3
	B2 Deux à trois points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2012	3
	B3 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2012	3
	B4 Evolution de la qualité pour les années à venir	3
	B5 Organisation de la gestion de la qualité	3
	B6 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité	3
C	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
D	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
E	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
F	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
G	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
I	Conclusion et perspectives	41
J	Annexes	42

A

Introduction

Située au cœur de Lausanne, capitale olympique, siège de L'Ecole Hôtelière de Lausanne et de L'EPFL, La Source est le plus grand établissement privé de soins aigus pluridisciplinaires de la région, accueillant des patients avec une couverture privée ou semi-privée.

Elle propose 11 spécialités dont les 7 principales sont :

- oncologie médicales et chirurgicales
- chirurgie laparoscopique digestive
- cardiologie interventionnelle
- chirurgie orthopédique et neurochirurgie
- urologie
- gynécologie et obstétrique
- chirurgie esthétique

La Clinique offre 130 lits d'hospitalisation, un bloc opératoire de 7 salles toutes équipées des dernières technologies médicales dont un robot Da Vinci ® pour la chirurgie robotique et un OR1®.

Notre centre ambulatoire offre à ses patients, quelle que soit leur couverture d'assurance, le même tarif que tous les hôpitaux pour l'ensemble des traitements et interventions médicochirurgicales nécessitant moins de 12 heures de séjour.

Entièrement rénové, il est décoré de couleurs gaies et chaleureuses et s'étend maintenant sur deux étages. Une capacité de 20 lits, aménagés chacun dans un espace individuel et confortable dont deux chambres VIP à 1 lit. Il comprend trois salles d'interventions et de consultations ainsi qu'une salle d'endoscopie équipée des technologies les plus modernes, toutes répondants aux dernières normes en matière de sécurité et d'hygiène.

La Clinique de La Source appartient à une fondation privée de droit public laquelle possède également une Haute Ecole de la Santé La Source (HES-SO / Ecole la Source (ELS) dont la gestion et l'organisation sont gérées de manière indépendante et séparée.

Toutefois, cette Fondation a pour mission de soutenir financièrement L'Ecole de soins infirmiers en lui allouant les ressources financières nécessaires à sa gestion et à son développement.

La Clinique a également un rôle de soutien et de promotion de l'ELS mais fonctionne en totale autogestion.

Notre charte institutionnelle décrit:

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

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

Notre Mission :

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

De plus, nous nous engageons à participer à la relève des professionnels de la santé, en offrant un lieu de formation privilégié.

ORGANISATION DU MANAGEMENT DE LA QUALITE

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

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

SWISS LEADING HOSPITAL (SLH)

Association créée au début des années 2000 sur l'initiative de plusieurs directeurs de cliniques privées suisses, avec pour objectif central, la promotion d'une qualité exceptionnelle dans les domaines de la médecine, des soins infirmiers et de l'infrastructure, sans pour autant constituer une charge pour le secteur public.

Les candidats se soumettent à une procédure d'admission rigoureuse basée sur le modèle EFQM et démontrent, au travers d'un catalogue d'exigences constitué de 92 critères leur niveau de Qualité.

Un processus de requalification, réalisée par des auditeurs externes, est exigé tous les 3 ans.

Notre 3ème requalification a été réalisée avec succès en novembre dernier avec un résultat positif de 89 points sur un maximum de 92

Nous sommes membres de cette association depuis 2001. Elle regroupe actuellement 24 cliniques sur le territoire suisse.

B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité

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

B2 Deux à trois points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2012

Communication : Introduction de notre « IntraSource » (Intranet)
 Introduction progressive du dossier patient informatisé (DPI)
 Qualité : Auto-évaluation EFQM et Requalification SLH
 Mise en œuvre des mesures ANQ
 Audits de surveillance ISO
 Audits internes de processus

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

Requalification SLH confirmée
 ISO : Audits de surveillance réussis et reconduits
 ANQ : enquêtes réalisées

B4 Evolution de la qualité pour les années à venir

Candidat au Prix Esprit session 2013-2014

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 80% - resp. qualité est disponible.

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

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

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 → Recherche d'hôpitaux → Recherche par région → Nom de la clinique → Clinique de la Source → Chapitre «Prestations».

Groupement hospitalier	
☐	Nous constituons un groupement d'hôpitaux / de cliniques et nos sites sont les suivants :

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	Oui	
Chirurgie générale	Oui	
Anesthésiologie et réanimation (application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur)	Oui	
Dermatologie et vénérologie (traitement des maladies de la peau et vénériennes)	Oui	
Gynécologie et obstétrique (branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital)	Oui	
Génétique médicale (conseil, diagnostic et thérapie des maladies héréditaires)		
Chirurgie de la main	Oui	
Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracale (opérations du cœur et des vaisseaux au niveau du thorax)		
Médecine interne générale, avec spécialisations suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé) :	Oui	
☒ Angiologie (traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques)	Oui	
☒ Endocrinologie et diabétologie (traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne)	Oui	
☒ Gastroentérologie (traitement des maladies des organes digestifs)	Oui	
☐ Gériatrie (étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain)		

Spécialités médicales proposées (2 ^e page)	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
☒ Hématologie (traitement des maladies du sang, des organes formateurs du sang et du système lymphatique)	Oui	
☒ Hépatologie (traitement des maladies du foie)	Oui	Médecins Indépendant
☒ Infectiologie (traitement des maladies infectieuses)	Oui	
☒ Cardiologie (traitement des maladies cardio-vasculaires)	Oui	
☒ Oncologie médicale (traitement du cancer)	Oui	
☒ Néphrologie (traitement des maladies du rein et des voies urinaires)	Oui	
☐ Médecine physique et réadaptation (traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération)		
☒ Pneumologie (traitement des maladies des organes respiratoires)	Oui	
Médecine intensive	Oui	
Chirurgie maxillaire et faciale	Oui	
Chirurgie pédiatrique		
Soins de longue durée		
Neurochirurgie	Oui	
Neurologie (traitement des maladies du système nerveux)	Oui	
Ophthalmologie (traitement de l'œil et des maladies oculaires)		
Orthopédie et traumatologie (traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse)	Oui	
Oto-rhino-laryngologie ORL (traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge)	Oui	
Pédiatrie (traitement des maladies des enfants)		
Médecine palliative (atténuation des symptômes d'une maladie grave incurable)		
Chirurgie plastique-reconstructive et esthétique	Oui	
Psychiatrie et psychothérapie		
Radiologie (radiographie et autres procédés d'imagerie)	Oui	
Médecine tropicale et des voyages		
Urologie (traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme)	Oui	

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

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

C2 Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2012

Chiffres-clés	Valeurs 2012	Valeurs 2011 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre de patients traités en ambulatoire	87500	85000	Y compris cas Day surgery
dont nombre nouveau-nés ambulatoires en bonne santé			
Nombre de patients stationnaires	12903	12118	
dont nombre nouveau-nés stationnaires en bonne santé			
Jours de soins dispensés	35475	32696	Y compris cas Day surgery
Moyenne lits occupés au 31.12.2012			
Durée moyenne du séjour en jours	6.43	6.53	
Occupation moyenne des lits	82.36	75.92	

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		
	Total		100%

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				
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)				
Autres				

C4-2 Collaboration dans le réseau de soins

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

- ❶ 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.
- ❶ 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.
- ❶ 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
	☐ oui	☐ oui
	☐ oui	☐ oui

Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)
	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	... km
	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	... km

Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé

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

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

- ❗ 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)				
Autres				

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	
Autres	

- ❗ 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	
Autres	

- ❗ 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 résidents au 31.12.2012			
Jours de soins dispensés			
Moyenne lits occupés au 31.12.2012			
Durée moyenne du séjour en jours			
Occupation moyenne des lits			

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?			
☐	Non , la satisfaction des patients n'est pas mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
☒	Oui , la satisfaction des patients est mesurée dans notre établissement.		
	☒ Dans l'année de référence 2012 , une mesure a été effectuée.		
	☐ Pas de mesure pour l'année de référence 2012.		
	Dernière mesure en (année):	2012	Prochaine mesure prévue pour (année):
			2013

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?			
☒	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants :
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement	90.9	Toutes les valeurs sont présentées sur une échelle de 0 (= satisfaction minimale) à 100 (= satisfaction maximale). La note globale est la moyenne pondérée sur tous les domaines.
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Médecins	93.3	7 questions concernant le domaine „médecins“
Soins	89.8	7 questions concernant le domaine „soins“
Organisation	88.1	7 questions concernant le domaine „organisation“
Repas	88.7	3 questions concernant le domaine „repas“
Logement	90.6	3 questions concernant le domaine „logement“
Infrastructure publique	91.0	5 questions concernant le domaine „infrastructure publique“
Commentaire: L'hôpital mesure la satisfaction des patients en permanence (par défaillance aléatoire).		
☐	L'évaluation n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
☐	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
	Expliquer les raisons	
☒	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête			
☒ Mecon	☐ Autre instrument de mesure externe		
☐ Picker	Nom de l'instrument	Nom de l'institut de mesure	
☐ PEQ			

☐ MüPF(-27)				
☐ POC(-18)				
☐ PZ Benchmark				
☐ Instrument interne propre				
Description de l'instrument		Enquête des patients par écrit standardisée, un instrument validé		

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé				
Ensemble des patients à interroger	Critères d'inclusion	Tous les patients hospitalisés rentrés à domicile		
	Critères d'exclusion	Les enfants ne sont pas consultés		
Nombre de questionnaires complétés et valides		578 questionnaires		
Retour en pourcents		48.8 %	Lettre de rappel?	☒ Non ☐ 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?	
☐	Non , notre établissement n'a pas de service de gestion des réclamations / de médiateur.
☒	Oui , notre établissement propose un service de gestion des réclamations / de médiation .
	Désignation du service Qualité
	Nom de l'interlocuteur D. Manz
	Fonction Resp. qualité
	Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires) 021.614.34.29 d.manz@lasource.ch
	Remarques

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?			
☐	Non , la satisfaction des proches n'est pas mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
☐	Oui , la satisfaction des proches est mesurée dans notre établissement.		
	☐ Dans l' année de référence 2012 , une mesure a été effectuée.		
	☐ Pas de mesure pour l' année de référence 2012 .		
	Dernière mesure en (année) :		Prochaine mesure prévue pour (année) :
Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?			
☐	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐ ...uniquement sur les sites suivants :	
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐ ...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	
☐	L'évaluation n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
☐	L'établissement renonce à la publication des résultats.		
	Expliquer les raisons		
☐	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		
Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête			
☐	Instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument	Nom de l'institut de mesure	
☐	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?	☐ Non ☐ 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?			
☐	Non , la satisfaction du personnel n'est pas mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
☒	Oui , la satisfaction du personnel est mesurée dans notre établissement.		
	☐ Dans l' année de référence 2012 , une mesure a été effectuée.		
	☒ Pas de mesure pour l' année de référence 2012 .		
	Dernière mesure en (année) :	2011	Prochaine mesure prévue pour (année) :
			2015

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?			
☐	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants :
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...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
☐	L'évaluation n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
☐	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
	Expliquer les raisons	
☒	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête			
☐	Instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument	MECON - questionnaire	Nom de l'institut de mesure
			Mecon – measure and consult SàRL
☐	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	Tous les collaborateurs		
	Critères d'exclusion			
Nombre de questionnaires complétés et valides		253		
Retour en pourcents		55.3%	Lettre de rappel?	☐ Non ☒ Oui

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)
Communication	Amélioration de la communication et la transmission des informations dans les services	Ensemble des services de la clinique	Dès 2012

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?			
☐	Non , la satisfaction des référents n'est pas mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
☐	Oui , la satisfaction des référents est mesurée dans notre établissement.		
	☐ Dans l' année de référence 2012 , une mesure a été effectuée.		
	☐ Pas de mesure pour l' année de référence 2012 .		
	Dernière mesure en (année) :		Prochaine mesure prévue pour (année) :

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?			
☐	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants :
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...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
☐	L'évaluation n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
☐	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
	Expliquer les raisons	
☐	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête			
☐	Instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument	Nom de l'institut de mesure	
☐	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?	☐ Non ☐ Oui

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

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

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	☒	☐	☐
Evaluation des réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape	☒	☐	☐
Mesure des infections post-opératoires à l'aide de Swisnoso	☒	☐	☐
Mesure de la prévalence des chutes avec l'instrument LPZ	☒	☐	☐
Mesure de la prévalence des escarres de décubitus avec l'instrument LPZ	☒	☐	☐
Mesure de la satisfaction des patients avec le questionnaire court de l'ANQ	☒	☐	☐
SIRIS registre des implants	☒	☐	☐
Remarques			

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

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

Selon la méthode SQLape^{®1}, 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 et www.sqlape.com

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?					
☒	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →		☐	...uniquement sur les sites suivants :	
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →		☐	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :	

Derniers résultats des évaluations sur la base des données de l'année:					Interprétation ²
Taux observé		Taux attendu	intervalle de confiance de valeur attendue (CI= 95%)	Résultat A, B ou C	
Interne	Externe				
					A = bien B = dans la norme C = à analyser

Analyse des résultats / Remarques	
☒	L'évaluation 2012 sur la base des données 2010 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
☐	L'établissement renonce à la publication des résultats.
	Expliquer les raisons

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

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...)

¹ SQLape[®] est une méthode scientifique qui calcule des valeurs à partir des données statistiques des hôpitaux.

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

³ 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 et www.sqlape.com

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?				
☒	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants :	
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...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 ⁴
				A = bien B = dans la norme C = à analyser

Analyse des résultats / Remarques	
☒	L'évaluation 2012 sur la base des données 2010 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
☐	L'établissement renonce à la publication des résultats.
	Expliquer les raisons

Informations destinées à un public professionnel	
Instance de mise à disposition des données	Office fédéral de la statistique ⁵

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)

⁴ 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.

⁵ 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 et www.swissnoso.ch

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?				
☒	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants :	
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :	

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 ⁶ CI= 95%)	Taux d'infections % hôpital / clinique (intervalle de confiance CI= 95%)
☒	ablation de la vésicule biliaire			% ()	% ()
☐	ablation de l'appendice			% ()	% ()
☐	hernie			% ()	% ()
☐	gros intestin (côlon)			% ()	% ()
☒	césarienne (sectio caesarea)			% ()	% ()
☐	chirurgie cardiaque			% ()	% ()
☐	premières implantations de prothèses de la hanche		<i>Comme un suivi est effectué après 30 jours et après une année pour les prothèses de la hanche et du genou, aucun résultat n'est disponible pour 2012.</i>		
☒	premières implantations de prothèses de l'articulation du genou				
☐	pontages gastriques (facultative)			% ()	% ()
☐	chirurgie rectale (facultative)			% ()	% ()

Analyse des résultats / Remarques	
☒	L'évaluation 2012 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
☐	L'établissement renonce à la publication des résultats.
	Expliquer les raisons

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

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 (≥ 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 prévalence⁷ 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 et 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	- 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) - Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.	
	Critères d'exclusion	- patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement, - nourrissons du service de maternité, - services de pédiatrie, - urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.	
Nombre de patients examinés effectivement		56	en pourcents 71.8%
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

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?			
☒	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants :
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :
Résultats des mesures de l'année : 2012			
Nombre de patients hospitalisés ayant chuté durant cette hospitalisation jusqu'à la date prédéfinie.		Analyse des résultats / Remarques	
9	en pourcents		
☒ L'évaluation 2012 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.			
☐ L'établissement renonce à la publication des résultats.			
Expliquer les raisons			

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

⁷ 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

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?		
☒	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐ ...uniquement sur les sites suivants :
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐ ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :

Résultats des mesures de l'année :		Nombre de patients avec des escarres	En pourcents
Prévalence des escarres	Total: catégorie 1-4	2	
	sans catégorie 1	1	
Prévalence selon le lieu de formation	Au sein de l'institution (y compris catégorie 1)	1	
	Au sein de l'institution (sans catégorie 1)	0	
	Dans une autre institution (y compris la catégorie 1)	1	
	Dans une autre institution (sans catégorie 1)	1	

☒	L'évaluation 2012 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
☐	L'établissement renonce à la publication 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

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?		
☒ Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐ ...uniquement sur les sites suivants:	
☐ Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐ ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	

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?		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?		0 = très mauvaise 10 = excellente
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?		0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Lorsque vous avez posé des questions aux infirmiers (ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?		0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?		0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Remarques		
☒ L'évaluation 2012 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.		
☐ L'établissement renonce à la publication des résultats.		
Expliquer les raisons		

Informations destinées à un public professionnel : Institutions sélectionnées lors de la dernière enquête	
L'institut de mesure central ☐ hcri AG ☒ MECON measure & consult GmbH	Instituts de mesure décentralisés ☐ hcri AG ☐ ESOPE ☐ MECON measure & consult ☐ NPO PLUS ☐ Stevemarco sagl ☐ 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		320
Nombre de patients ayant effectivement participé		Retour en pourcents
Remarques		

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 gériopsychiatrie) 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	☐	☐	☐
Mesure de l'intensité des symptômes au moyen de BSCL	☐	☐	☐
Relevé des mesures limitant la liberté de mouvement au moyen d'EFM	☐	☐	☐
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 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

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?			
☐	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants:
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
A			
Résultats			
Le rapport complet avec les évaluations est publié le moment venu sur le site internet de l'ANQ 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

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?			
☐	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants:
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...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			
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-onto-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

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?			
☐	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants:
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...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			
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)

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

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

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2012?		
☒ Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐ ...uniquement sur les sites suivants:	
☐ Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐ ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	

Résultats mesurés	
Infections	Analyse des résultats / Remarques
☐ L'évaluation n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.	
☒ Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	
☒ 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		
☒ L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:	Questionnaire interne HPCI Clinique de la Source
☒ L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	Guide de l'enquêteur HPCI Etat de vaud

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)

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

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2012?		
☒ Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐ ...uniquement sur les sites suivants:	
☐ Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐ ...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
☐ L'évaluation n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.			
☐ Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).			
☒ L'établissement renonce à la publication des résultats.			
Expliquer les raisons	Participation à l'enquête de prévalence- Chutes et escarres- de l'ANQ		

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2012			
☒ L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:	Déclaration - chutes -	
☐ 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...)
Acquisition de tapis –alerte-	Intervention rapide auprès des patients	Soins infirmiers	Dès 2012

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

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

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2012?			
☐	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants:
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés		
Nombre d'escarres de décubitus au moment de l'admission / du retransfert	Nombre d'escarres de décubitus pendant l'hospitalisation	Analyse des résultats / Remarques
☐ L'évaluation n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.		
☐ Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		
☐ 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		
☐	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:
☐	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...)

F4 Mesures limitant la liberté de mouvement

Thème de la mesure	Mesures limitant la liberté de mouvement
Qu'est-ce qui est mesuré?	Documentation de 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?		
☐	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐ ...uniquement sur les sites suivants:
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐ ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	
Mesures limitant la liberté de mouvement	Analyse des résultats / Remarques
☐	L'évaluation n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
☐	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
☐	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		
☐	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:
☐	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

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

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2012?		
☐	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐ ...uniquement sur les sites suivants:
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐ ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	
Cathéters longue durée	Analyse des résultats / Remarques
☐	L'évaluation n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
☐	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
☐	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		
☐	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:
☐	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

Thème de la mesure			
Qu'est-ce qui est mesuré?			

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2012?			
☐	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐	...uniquement sur les sites suivants:
☐	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	☐	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	
	Analyse des résultats / Remarques
☐	L'évaluation n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
☐	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
☐	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		
☐	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:
☐	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?
☐ **Non**, notre établissement ne participe à **aucun registre**.

Expliquer les raisons

☒ **Oui**, 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 www.iumsp.ch/ADS		
Acute Myocardial Infarction in Switzerland - AMIS Plus	Médecine interne générale, Cardiologie, Médecine intensive	AMIS Plus Data Center www.amis-plus.ch		
AQC - Groupe de travail pour l'assurance de la qualité en chirurgie	Chirurgie, Gynécologie et obstétrique, Chirurgie pédiatrique, Neurochirurgie, Chirurgie orthopédique, Chirurgie plastique, Urologie, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Gastroentérologie, Chirurgie de la main, Sénologie	Adjumed Services AG www.aqc.ch		
Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS)	Gynécologie et obstétrique	Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS) www.sevisa.ch		
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 www.e-imd.org		
Fécondation In Vitro National - FIVNAT-CH	Gynécologie et obstétrique, Prévention et santé publique, Pédiatrie, Néonatalogie	FIVNAT - CH: commission de la SGRM www.fivnat-registry.ch/		
Registre IDES pour les arthroplasties de la hanche, genou, et cheville	Chirurgie orthopédique	MEM Institute for evaluative research in medicine www.memcenter.unibe.ch		
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 www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/knochentumor-referenzzentrum		

Régistre des implants mammaires	Chirurgie plastique	<i>MEM Institute for evaluative research in medicine</i> www.memcenter.unibe.ch		
Système de déclaration des maladies infectieuses à déclaration obligatoire	Infectiologie, Épidémiologie	<i>Office fédéral de la santé publique: Section Systèmes de déclaration</i> http://www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00733/00804/index.html?lang=fr	Oui	Site clinique
MDSi - La collecte de données minimales de la SSMI	Médecine intensive	<i>Société Suisse de Médecine Intensive SSMI</i> www.sgi-ssmi.ch	1.1.2013	
MIBB - Registre des biopsies mammaires minimalement invasives	Gynécologie et obstétrique, Radiologie, Sénologie	<i>MIBB Working Group</i> <i>Société Suisse de Sénologie</i> www.mibb.ch		
OCULA - Registre OCULA pour les implants des lentilles	Ophtalmologie	<i>Institute for Evaluative Research in Medicine</i> www.memcenter.unibe.ch/ief		
Registre suisse de dialyse	Néphrologie	<i>Société Suisse de Néphrologie</i> www.sgn-ssn.ch		
Registre Suisse des Patients atteints de Dystrophie Musculaire de Duchenne/Becker et d'Amyotrophie Spinale	Neurologie, Chirurgie orthopédique, Médecine physique et réadaptation, Pédiatrie, Génétique médicale, Cardiologie, Pneumologie	<i>Association de la Suisse Romande et Italienne contre les Myopathies</i> www.asrim.ch		
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> www.ispm.ch		
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> www.safw-romande.ch/		
SHCS - Etude Suisse de Cohorte VIH	Infectiologie	<i>Etude Suisse de Cohorte</i> www.shcs.ch	Dès 1998	Laboratoires
Registre des donneurs - SOL-DHR	Médecine générale, Chirurgie, Urologie, Gastroentérologie, Néphrologie	<i>ASDVO – Association suisse des donneurs vivants d'organe</i> www.lebensspende.ch/fr/register_sol_dhr.php		
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> www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry		
SCQM Foundation Swiss Clinical Quality	Rhumatologie	<i>SCQM Foundation</i> www.scqm.ch		

Management in rheumatic diseases				
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, Chirurgie viscérale, bariatrie	<i>SMOB Register</i> www.smob.ch		
Swiss registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases - SIOLD	Pneumologie	<i>Centre hospitalier universitaire vaudois</i> www.siold.ch		
SIRIS – Registre suisse des implants	Chirurgie orthopédique	<i>Fondation pour l'assurance de qualité en médecine des implants</i> www.siris-implant.ch/index.php?setLang=3	01.09.12	Site clinique
Swiss Breast Center Database - SBCDB	Gynécologie et obstétrique, Chirurgie plastique, Oncologie médicale, Radiologie, Radio-oncologie / radiothérapie, Sénologie	<i>Société Suisse de Sénologie</i> www.senologie.ch/default.aspx?lang=fr-CH		
Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynécologie et obstétrique, Pédiatrie, Néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie	<i>Hôpital universitaire de Zurich, clinique de la Néonatalogie</i> www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13		
Swiss Neuropaediatric Stroke Registry - SNPSR	Neurologie, Médecine physique et réadaptation, Pédiatrie, Hématologie, Radiologie, Médecine intensive	<i>Neuropaediatric, Inselspital Berne</i>		
SPSU - Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pédiatrie	<i>Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU)</i> www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00737/index.html?lang=de		
Swiss Pulmonary Hypertension Registry	Médecine interne générale, Cardiologie, Pneumologie, Angiologie, Rhumatologie	<i>alabus AG</i> www.sgph.ch		
Swiss Renal Registry and Quality Assessment Program - SRRQAP	Néphrologie	<i>Clinique et Policlinique de néphrologie et hypertension, Inselspital Berne</i> www.srrqap.ch		
Swiss SLE Cohort Study - SSCS	Médecine interne générale, Dermatologie et vénéréologie, Allergologie/Immunologie, Néphrologie, Rhumatologie	<i>Université de Genève et autres universités suisses</i> www.slec.ch		
Swiss Teratogen Information Service - STIS	Gynécologie et obstétrique, Prévention et santé publique, Pédiatrie, Pharmacologie et toxicologie cliniques	<i>Swiss Teratogen Information Service STIS</i> www.swisstis.ch		
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	<i>Clinique universitaire de Cardiologie, Inselspital Berne</i> www.swissregard.ch/fr		

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



Activités et projets d'amélioration

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

H1 Certifications et normes / standards appliqués

Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Remarques
ISO 17 025	Laboratoires	Accréditation 2008	2013	
ISO 15 189	Laboratoires	Accréditation 2012	2013	
ISO 13 485	Retraitement des dispositifs médicaux Gestion de la maintenance des équipements médico-techniques	Certification 2011	2013	
Modèle EFQM	Recognised for Excellence 4 Star	2008		Candidature ESPRIX 2013-14
SLH	Requalification	2001	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 ...)
Candidature Prix Esprix - EFQM – session 2013-2014	Prix Esprix	Tout l'établissement	2013
Enquête satisfaction des patients ambulatoires	Amélioration de la prise en charge	Centre ambulatoire	2013
Enquête satisfaction des patients ambulatoires	Amélioration de la prise en charge	Physiothérapie	2013
Mesures ANQ	Amélioration de la prise en charge et des prestations. Benchmark suisse	Soins infirmiers, biomédical,	2012....2015
Gestion des risques	Identifier, analyser et maîtriser les risques	Clinique	Dès 2011

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.

Désignation du projet		
Domaine	☐ Projet interne	☐ Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet		
Description		
Déroulement du projet / Méthode		
Domaine d'application	☐ avec d'autres établissements. Quels établissements?	
	☐ groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement	
	☐ sites isolés. Quels sites?	
	☐ services isolés. Quels services?	
Catégories professionnelles concernées		
Evaluation du projet / Conséquences		
Documents complémentaires		



Conclusion et perspectives





Annexes