

INSTITUTION DE  
LAVIGNY



*Agir pour la vie*

# Rapport sur la qualité 2013

sur la base du modèle de H+

Version 7.0



Réadaptation



Soins de  
longue durée

Institution de Lavigny  
Département Hospitalier  
Route du Vignoble 60  
1175 Lavigny  
[www.ilavigny.ch](http://www.ilavigny.ch)

Institution de Lavigny  
Site Plein Soleil  
Chemin de la Cigale 3  
1110 Lausanne  
[www.ilavigny.ch](http://www.ilavigny.ch)

Validé le : 16 mai 2014  
Par : Thierry Siegrist, Directeur général

## Mentions légales

Le présent rapport sur la qualité a été réalisé sur la base du modèle de H+ Les Hôpitaux de Suisse. Ce modèle permet de rendre compte de manière unifiée de la qualité pour les catégories des soins somatiques aigus, de la psychiatrie, de la réadaptation et des soins de longue durée pour l'année 2013.

Le rapport sur la qualité offre une vue d'ensemble systématique des efforts d'un hôpital ou d'une clinique en faveur de la qualité. Il présente aussi bien la structure de la gestion interne de la qualité que les objectifs généraux de qualité. Il comporte des données sur les enquêtes, sur les participations aux mesures et aux registres et sur les certifications. De plus, le rapport fournit des informations portant sur les indicateurs de qualité, les mesures, programmes et projets d'assurance de la qualité.

Une interprétation et une comparaison correctes des résultats de la mesure de la qualité nécessitent de tenir compte des données, de l'offre et des chiffres-clés des hôpitaux et des cliniques. Les différences et les modifications de la typologie des patients et des facteurs de risques doivent elles aussi être prises en considération.

### **Public cible**

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

### **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>	<b>Introduction</b> .....	1
<b>B</b>	<b>Stratégie de qualité</b> .....	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 2013 .....	2
B3	Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2013 .....	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
<b>C</b>	<b>Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante</b> .....	4
C1	Aperçu de l'offre .....	4
C2	Chiffres-clés 2013 .....	5
C3	Chiffres-clés Réadaptation 2013 .....	6
C3-1	Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire .....	6
C3-2	Collaboration dans le réseau de soins .....	7
C3-3	Offre de prestations et chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire) .....	8
C3-4	Ressources en personnel .....	8
C4	Chiffres-clés Soins de longue durée 2013 .....	8
<b>D</b>	<b>Mesures de la satisfaction</b> .....	9
D1	Satisfaction des patients ou des résidents .....	9
D2	Satisfaction des proches .....	11
D3	Satisfaction du personnel .....	11
D4	Satisfaction des référents .....	12
<b>E</b>	<b>Mesures nationales de la qualité ANQ</b> .....	13
E1	Mesures nationales de la qualité dans le domaine somatique aigu .....	13
E2	Mesures nationales en réadaptation .....	14
E2-1	Enquête nationale sur la satisfaction dans la réadaptation .....	15
<b>F</b>	<b>Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2013</b> .....	16
F1	Infections (autres qu'à l'aide de Swissnoso) .....	16
F2	Chutes (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ) .....	16
F3	Escarres de décubitus (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ) .....	17
F4	Mesures limitant la liberté de mouvement .....	18
F5	Autres thèmes de mesure .....	18
<b>H</b>	<b>activités et projets d'amélioration</b> .....	19
H1	Certifications et normes / standards appliqués .....	19
H2	Aperçu des activités et projets en cours .....	19
<b>I</b>	<b>Conclusion et perspectives</b> .....	19

# A

## Introduction

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

Les hôpitaux et cliniques suisses se soucient fortement de la qualité. En plus de leurs nombreuses activités internes dans ce domaine, ils participent à plusieurs mesures nationales. En 2013, les hôpitaux et les cliniques dans le domaine somatique aigu ont relevé pour la troisième fois les indicateurs de qualité du Plan de mesure de l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Les hôpitaux psychiatriques l'ont fait pour la deuxième fois. En réadaptation, les mesures à large échelle ont commencé le 1<sup>er</sup> janvier 2013. En outre, les premières mesures nationales concernant les enfants et les adolescents hospitalisés en somatique aigu et en psychiatrie ont été réalisées en 2013.

La sécurité des patientes et des patients est un critère essentiel de la qualité des traitements. La Fondation pour la sécurité des patients suisse a lancé en 2013 les programmes pilotes «progress! sécurité des patients suisse». Ces programmes font partie de la Stratégie fédérale en matière de qualité dans le système de santé suisse et sont financés par l'Office fédéral de la santé publique. Les deux premiers programmes se concentrent sur la sécurité en chirurgie et sur la sécurité de la médication aux interfaces.

Transparence et comparabilité constituent des éléments fondamentaux pour l'amélioration de la qualité. La publication de rapports sur la qualité, recommandée par H+ et exigée par quelques cantons, est judicieuse. Nous espérons vous livrer des informations précieuses avec le Rapport sur la qualité 2013 de l'Institution de Lavigny.

L'Institution de Lavigny a vu le jour en 1906 : Charles Subilia, un pasteur vaudois bouleversé par le décès tragique d'un enfant épileptique, décide de réagir. Mobilisant les fortunes et les autorités de l'époque, il crée un "asile destiné aux malades ne pouvant être admis dans les établissements de bienfaisance, et aux épileptiques.". Un siècle plus tard, l'Institution emploie près de 800 collaborateurs sur plusieurs sites, et comprend une école, des ateliers protégés, un hôpital et des structures d'hébergement pour personnes en situation d'handicap.

[www.ilavigny.ch](http://www.ilavigny.ch)

**B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité****Mission de la Fondation « Institution de Lavigny »****Mission statutaire**

La Fondation « Institution de Lavigny » a pour buts :

- L'hospitalisation des personnes avec des affections épileptiques et neurologiques nécessitant un séjour de réhabilitation
- L'accueil de personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Elle y pourvoit par leur hébergement et leur accompagnement dans les domaines socio-éducatifs, socio-sanitaires et socioprofessionnels.
- La scolarisation d'enfants nécessitant un enseignement spécialisé. Elle y pourvoit par leur accueil en internat de semaine, en semi-internat et en externat
- L'aide aux personnes vivant avec une épilepsie, un handicap physique ou d'autres affections neurologiques. Elle y pourvoit par le traitement ambulatoire et l'hospitalisation.

**Mission opérationnelle**

La mission de la Fondation « Institution de Lavigny » consiste à soigner, garantir la qualité de la vie, l'épanouissement et le développement des personnes qui lui sont confiées, ainsi que leurs droits fondamentaux, y compris celui de participer pleinement à la vie en société.

**Vision**

Nous agissons afin que toute personne accueillie ne vive plus dans un monde à part mais fasse partie du monde. Nous nous engageons à promouvoir cette ouverture par une sensibilité à notre environnement et à développer des prestations sur mesure spécialisées, en lien avec les besoins émergents. Par notre capacité d'innovation, nous contribuons à la formation, à la recherche, au développement et à la transmission du savoir. Nos compétences et notre expertise font de nous un acteur reconnu parmi les différents partenaires de la société.

**Mission du service qualité et suivi des projets**

Le service qualité et suivi des projets a pour mission de développer et maintenir l'amélioration continue dans les différents départements et services.

L'Institution de Lavigny est certifiée selon les normes qualité ISO 9001 : 2008 et OFAS-AI 2000.

Poursuivant cette démarche, tous les départements et services participent activement à l'application du système qualité dans une vision d'amélioration permanente, dans le but de promouvoir un fonctionnement transparent et efficace de l'Institution.

**Objectifs du service qualité**

- Répondre de manière satisfaisante aux normes qualité
- Améliorer le système en permanence
- Identifier et assurer un traitement efficace des améliorations/anomalies
- Assurer la maîtrise de la documentation

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

**B2 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2013**

**Gestion de la qualité** : intégration de tableaux de bord pour le pilotage des objectifs stratégiques et des actions d'amélioration

**Audits internes**: les audits internes sont bien ancrés dans la gestion qualité.

**Gestion processus** : mise en place des revues de processus trimestrielles.

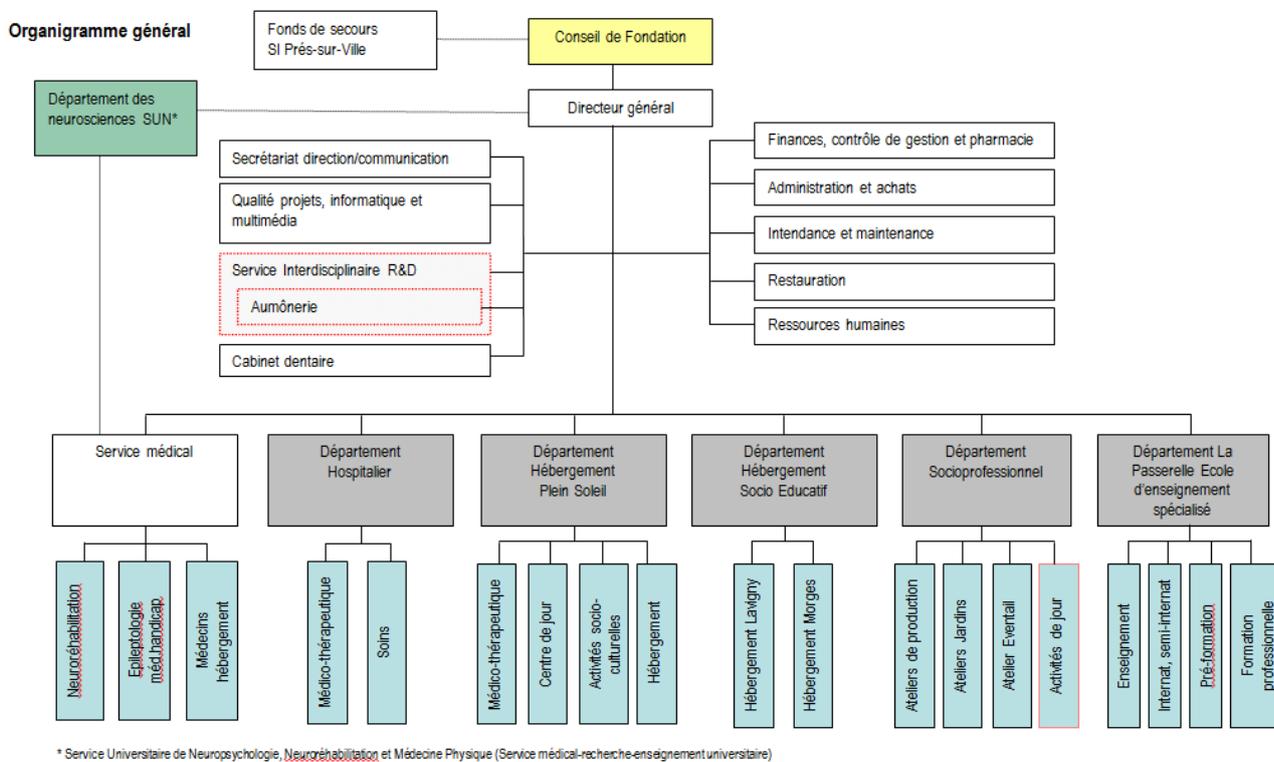
### B3 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2013

- **Accréditation SwissReha**, label qualité le plus exigeant au niveau national dans les différentes spécialités de la réadaptation.
- **Réalisation de l'enquête de satisfaction des patients du DHOSP**
- **Implication des collaborateurs** dans la démarche qualité par l'adaptation de la formation

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

- Intégration de la culture sécurité patient
- Réalisation de l'enquête de satisfaction des collaborateurs
- Elargissement des thèmes couverts par l'enquête de satisfaction patients

### B5 Organisation de la gestion de la qualité



<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est représentée au niveau de la direction.
<input checked="" type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction verticale.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction horizontale.
<input type="checkbox"/>	Autre forme d'organisation :
Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de 60% est disponible.	

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

Titre, prénom, NOM	Téléphone (direct)	E-mail	Fonction / Service
M. David PRETRE	021 821 45 91	<a href="mailto:david.pretre@ilavigny.ch">david.pretre@ilavigny.ch</a>	Responsable qualité



## 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 sur le portail des hôpitaux à l'adresse : [www.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch) → Recherche d'hôpitaux → Recherche par région → Nom de la clinique → Institution de Lavigny → Chapitre «Prestations».

Groupement hospitalier				
<input checked="" type="checkbox"/> Nous constituons un groupement d'hôpitaux / de cliniques et nos sites sont les suivants :	Notre offre est la suivante :			
	Soins somatiques aigus	Psychiatrie	Réadaptation	Soins de longue durée
Institution de Lavigny Département Hospitalier Route du Vignoble 60 1175 Lavigny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Institution de Lavigny Site Plein Soleil Chemin de la Cigale 3 1110 Lausanne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 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.)
Médecine interne générale, avec <b>spécialisations</b> suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé) :	Département hospitalier Lavigny Site Plein Soleil Lausanne	Membres réseaux de soins ARCOS et ARC VD
Soins de longue durée	Site Plein Soleil Lausanne	Partenariat ARCOS, BRIO
Neurologie (traitement des maladies du système nerveux)	<b>Département hospitalier Lavigny:</b> neuroréhabilitation stationnaire et Site Plein Soleil Lausanne: prestations mécothérapeutiques ambulatoires spécialisée en neurologie	Membres réseaux de soins ARCOS et ARC VD
Epileptologie	Département hospitalier Lavigny	Membres réseaux de soins ARCOS et ARC VD

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
Ergothérapie	Département hospitalier Lavigny Site Plein Soleil Lausanne
Diététique	Département hospitalier Lavigny Site Plein Soleil Lausanne
Logopédie	Département hospitalier Lavigny Site Plein Soleil Lausanne
Neuropsychologie	Département hospitalier Lavigny Site Plein Soleil Lausanne

Physiothérapie	Département hospitalier Lavigny Site Plein Soleil Lausanne
Psychologie	Département hospitalier Lavigny Site Plein Soleil Lausanne

## C2 Chiffres-clés 2013

Vous trouverez les chiffres-clés 2013 dans le dernier rapport annuel en suivant ce lien :

[http://www.ilavigny.ch/dev/contents/img\\_news/rapport\\_annuel\\_2013\\_web.pdf](http://www.ilavigny.ch/dev/contents/img_news/rapport_annuel_2013_web.pdf)

### C3 Chiffres-clés Réadaptation 2013

#### C3-1 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 2013 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 neurologique	Département hospitalier Lavigny	4h15 par jour et par patient (moyenne sur 7 jours)	253	11697
Epileptologie	Département hospitalier Lavigny	1h45 par jour et par patient (moyenne sur 7 jours)	32	757

## C3-2 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
Hôpital de Morges	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CHUV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)
Hôpital de Morges	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	11 km
Hôpital de Morges	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	11 km

Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé
CHUV	Département des neurosciences cliniques

### C3-3 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?

Offre ambulatoire de domaines spécialisés	Sur les sites	Remarques
Réadaptation neurologique	Département hospitalier Lavigny Site Plein Soleil Lausanne	
Réadaptation en cas de paraplégie	Site Plein Soleil Lausanne	Collaboration avec la fondation suisse de paraplégie à Notwill
Epileptologie	Département hospitalier Lavigny	

### C3-4 Ressources en personnel

Spécialisations disponibles
Spécialiste en médecine physique et réadaptation
Spécialiste en neurologie
Spécialiste en gériatrie / médecine interne
Spécialiste en neurologie avec formation spécifique en épileptologie

- 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
Infirmiers
Physiothérapeutes
Logopédistes
Ergothérapeutes
Diététicien
Neuropsychologues
Epileptologue

- 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**.

## C4 Chiffres-clés Soins de longue durée 2013

Chiffres-clés	Valeurs 2013	Valeurs 2012	Remarques
Nombre total de <b>résidents</b> au 31.12.2013	63	62	Site Plein Soleil Lausanne (61 + 4 dont 2 vides + 3 vides)
Jours de soins dispensés	23'182	21'288	Site Plein Soleil Lausanne (Journées PLAISIR)
Moyenne lits occupés au 31.12.2013	64	61	Site Plein Soleil Lausanne
Durée moyenne du séjour en jours	362.22 jours	348.98 jours	Site Plein Soleil Lausanne
Occupation moyenne des lits	94.12%	89.71%	Site Plein Soleil Lausanne

# 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 checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction des patients <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
	<input checked="" type="checkbox"/> Dans <b>l'année de référence 2013</b> , une mesure a été effectuée.		
	<input type="checkbox"/> <b>Pas de mesure</b> pour <b>l'année de référence 2013</b> .		
	Dernière mesure en (année) :	2013	Prochaine mesure prévue pour (année) :
			2014

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 checked="" type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants : Département hospitalier Lavigny
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants : Neuroréhabilitation et épileptologie

Résultats de la dernière enquête	
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée
Chosiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ?	84.7%
Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ?	87.3%
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	86.5%
Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour ?	88.4%
Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité ?	90.4%
<input type="checkbox"/>	Les résultats ont déjà été publiés dans les rapports sur la qualité suivants :
<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 checked="" 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 interne propre	
Description de l'instrument	Utilisation interne du questionnaire de satisfaction ANQ

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé		
Ensemble des patients à interroger	Critères d'inclusion	L'enquête a été adressée à tous les patients de 18 ans et plus traités en stationnaire et sortis 2013
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Patients décédés durant le séjour</li> <li>- Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.</li> </ul>
Nombre de questionnaires complétés et valides		100

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</b> .
Désignation du service	Service qualité
Nom de l'interlocuteur	David Prêtre
Fonction	Responsable qualité
Joignabilité (téléphone, e-mail)	021 821 45 91 (du lundi au jeudi) <a href="mailto:david.pretre@ilavigny.ch">david.pretre@ilavigny.ch</a>
Remarques	Le formulaire « votre avis nous intéresse ! » disponible à la réception, sur chacun de nos sites, permet à chacun de pouvoir nous faire parvenir ses suggestions ou réclamations.

## 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	

## 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 checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction du personnel <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	Dans l' <b>année de référence 2013</b> , une mesure a été effectuée.		
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Pas de mesure</b> pour l' <b>année de référence 2013</b> .		
Dernière mesure en (année) :	2012	Prochaine mesure prévue pour (année) :	2014

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?	
<input checked="" type="checkbox"/> Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants :

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête	
<input checked="" type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe
Nom de l'instrument	Questionnaire & enquête IFA (institut de médecine du travail)
<input checked="" type="checkbox"/>	Instrument interne propre
Description de l'instrument	<a href="https://il-consultance.wikispaces.com/07f)+Projet+SMILE">https://il-consultance.wikispaces.com/07f)+Projet+SMILE</a>

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé			
Ensemble des collaborateurs à interroger	Critères d'inclusion	Tout collaborateur	
	Critères d'exclusion		
Nombre de questionnaires complétés et valides		384	
Retour en pourcent		51%	Rappel <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)
Selon programme interne			

## 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 checked="" type="checkbox"/>	<b>Non</b> , la satisfaction des référents <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.
Expliquer les raisons	

## E

## Mesures nationales de la qualité 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 la mise en œuvre unifiée des mesures de la qualité des résultats dans les hôpitaux et cliniques, avec pour objectif de documenter, de développer et d'améliorer la qualité.

Les mesures de la qualité sont réalisées dans les divisions stationnaires des secteurs somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation.

L'ANQ publie certains résultats de mesures sous forme pseudonymisée pour le moment, car la fiabilité des valeurs calculées n'est pas encore suffisante.

Les hôpitaux et les cliniques peuvent décider s'ils souhaitent publier leurs propres résultats dans ce rapport sur la qualité. Pour ces mesures, il est aussi possible de renoncer à la publication.

### E1 Mesures nationales de la qualité dans le domaine somatique aigu

Participation aux mesures			
Le Plan de mesure 2013 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Evaluation des réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mesure des infections post-opératoires à l'aide de Swissnoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des chutes avec l'instrument LPZ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des escarres de décubitus avec l'instrument LPZ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mesure de la satisfaction des patients	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SIRIS registre des implants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Plan de mesures pour les enfants</b>			
Mesure des infections post-opératoires après appendicectomie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des escarres de décubitus avec l'instrument LPZ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Enquête nationale auprès des parents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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)

## E2 Mesures nationales en réadaptation

Le 1<sup>er</sup> janvier 2013, les relevés nationaux de données ont démarré dans les cliniques de réadaptation et dans les divisions de réadaptation des hôpitaux de soins somatiques aigus.

<b>Participation aux mesures</b>			
Le Plan de mesure 2013 de l'ANQ comprend les mesures et évaluations de la qualité suivantes pour la réadaptation stationnaire:	Notre institution a participé aux mesures suivantes:		
	Oui	Non	Dispense
Enquête nationale sur la satisfaction des patients	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mesures spécifiques des domaines pour la			
a) réadaptation musculo-squelettique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
b) réadaptation neurologique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) réadaptation cardiaque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
d) réadaptation pulmonaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
e) autres types de réadaptation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Remarques</b>			

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

## E2-1 Enquête nationale sur la satisfaction dans la réadaptation

Le questionnaire national sur la satisfaction dans la réadaptation s'inspire de celui des soins somatiques aigus (voir module E1). Les cinq questions sont adaptées aux particularités de la réadaptation. De plus, l'enquête auprès des patients en réadaptation s'est déroulée durant les mois d'avril et de mai 2013.

La participation à d'autres enquêtes sur la satisfaction des patients peut être documentée au module D1.

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 checked="" type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:	Lavigny
<input type="checkbox"/> Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	Département hospitalier

Résultats 2013			
Ensemble de l'établissement	Satisfaction mesurée (moyenne)	Intervalle de confiance <sup>1</sup> CI= 95%	Analyse des résultats
Chosiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ?	90.0%	7.2%	0 = non, pas du tout 10 = oui, tout à fait
Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ?	87.6%	6.4%	0 = très mauvaise 10 = excellente
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	87.3%	9.5%	0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour ?	86.5%	6.5%	0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité ?	90.0%	6.7%	0 = non, jamais 10 = oui, toujours

Informations destinées à un public professionnel : Institutions sélectionnées lors de la dernière enquête	
Institution de mesure choisie par la clinique	<input type="checkbox"/> hcri AG <input checked="" type="checkbox"/> MECON measure & consult GmbH <input type="checkbox"/> Qualitest AG (PZ-Benchmark) <input type="checkbox"/> ESOPE <input type="checkbox"/> NPO PLUS <input type="checkbox"/> Stevemarco sagl <input type="checkbox"/> QM Riedo
Instances d'évaluation mandatées par l'ANQ	hcri AG et MECON measure & consult GmbH

Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a été adressée à tous les patients de 18 ans et plus traités en stationnaire et sortis en avril et mai 2013 d'une clinique de réadaptation, resp de la division de réadaptation d'un hôpital de soins aigus.	
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- patients sans domicile fixe en Suisse</li> <li>- Patients décédés durant le séjour</li> <li>- Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.</li> </ul>	
Nombre des patients contactés par courrier		42	
Nombre de questionnaires retournés		17	Retour en pourcent 40.5%

<sup>1</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.

# F

## Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2013

### 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?	Bactériuries

<input checked="" type="checkbox"/>	L'évaluation 2013 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.
<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).

### 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?	Nombre de chutes, causes, conséquences, mesures préventives présentes

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2013?			
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants : Site de Lavigny
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants : Département hospitalier

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
142	36	106	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2013			
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :	Dossier informatisé
<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	Tout patient
	Critères d'exclusion	Aucun
Nombre de patients ayant effectivement chuté		142

### 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>	Evaluation systématique pour tous les patients basée sur l'échelle de Norton : démarche préventive

<b>Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2013?</b>		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants: Site de Lavigny
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants: Département hospitalier

## 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 l'intensité des isolements et de l'immobilisation (intensité = fréquence * durée par cas) ainsi que documentation de la médication forcée orale, de la médication forcée par injection, des mesures de sécurité sur une chaise et au lit. Nombre, nombre de réévaluations de situations effectuées.

<b>Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2013?</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants :	

<b>Résultats mesurés</b>	
<b>Mesures limitant la liberté de mouvement</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>
Barrières, ceintures, harnais,..	100% des réévaluations effectuées

<b>Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2013</b>			
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :	Dossier informatisé

<b>Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné</b>		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Ensemble des patients
	Critères d'exclusion	Aucun
Nombre de patients examinés effectivement		100%

## F5 Autres thèmes de mesure

<b>Thème de la mesure</b>	Erreurs médicamenteuses
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	Nombre, cause, type

<b>Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2013?</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants :	

<b>Résultats mesurés</b>	
<b>Thème</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>
Rapport commun à tous les partenaires de la Pharmacie inter hospitalière de la Côte	
<input checked="" type="checkbox"/> L'évaluation 2013 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.	

<b>Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2013</b>			
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:	
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	Pharmacie inter hospitalière de la Côte



## Activités et projets d'amélioration

### H1 Certifications et normes / standards appliqués

Normes appliquées	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification
ISO 9001 : 2008	Toute l'institution	2002	2012

### H2 Aperçu des activités et projets en cours

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

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine	Durée
Agrandissement hôpital	Augmentation du nombre de lits d'hospitalisation	Département hospitalier	2018
Organisation clinique	Analyser, adapter et développer l'ensemble de l'organisation autour de la prise en charge des patients	Département hospitalier	2014
Participation au projet « système électronique de gestion des incidents » de la FHVI	Mise en place d'un programme informatisé commun aux hôpitaux de la FHV pour la gestion des incidents avec déploiement en septembre 2014 pour notre site.	Département hospitalier	2014

#### L'établissement a-t-il introduit un CIRS (critical incident reporting system)?

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Non</b> , notre établissement n'a pas de CIRS?
Expliquer les raisons	Participation au projet « Système électronique de gestion des incidents » de la FHVI avec introduction du CIRS en septembre 2014
<input type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , notre établissement a introduit un CIRS.
<input type="checkbox"/>	La procédure pour l'introduction et la mise en œuvre de mesures d'amélioration est définie.



## Conclusion et perspectives

L'Institution de Lavigny est un acteur important du paysage institutionnel romand qui remplit différentes missions :

- hébergement de personnes vivant avec un handicap,
- hôpital de réhabilitation neurologique et de traitement de l'épilepsie,
- ateliers et formations en milieu protégé,
- enseignement spécialisé pour des enfants et adolescents.

Elle poursuit son développement en s'adaptant aux besoins et attentes de notre société, en constante évolution. De nombreux projets sont en cours, dont l'agrandissement de l'hôpital, qui permettra de regrouper l'ensemble des lits vaudois de neuroréhabilitation à Lavigny.

Depuis plus d'un siècle, l'Institution de Lavigny a continuellement questionné ses pratiques et son environnement. Elle a fait plus que s'adapter aux besoins et aux attentes de notre société: elle a su aller à leur rencontre. La richesse et la diversité des défis qu'elle continue encore aujourd'hui de relever, témoignent de ce mouvement qui se poursuit.

## Editeur



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

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

Voir aussi :

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



Les symboles utilisés dans ce rapport, qui font référence aux catégories d'hôpitaux soins somatiques aigus, psychiatrie, réadaptation et soins de longue durée, ne figurent que lorsque les modules concernent des catégories spécifiques.

## Instances impliqués et partenaires



Le modèle ayant servi au présent rapport sur la qualité a été élaboré en collaboration avec le groupe de pilotage de QABE «développement de la qualité dans les hôpitaux de soins aigus du canton de Berne».

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

Voir aussi :

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



La Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS) recommande aux cantons d'imposer aux hôpitaux de rendre compte de la qualité de leurs traitements et de les inciter à utiliser le modèle de rapport sur la qualité de H+ et à le publier sur la plateforme de H+ [www.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch).



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)



Le modèle de rapport sur la qualité repose sur les recommandations «Relevé, analyse et publication de données concernant la qualité des traitements médicaux » de l'Académie suisse des sciences médicales (ASSM). La commission d'accompagnement «Qualité» de l'ASSM examine les rapports sur la qualité qui ont été publiés. Elle approuve l'utilisation unifiée du modèle de H+.