

Rapport de qualité 2008

SOMATIQUE AIGUË
Période rapportée : 2008



Etablissements
Hospitaliers
du Nord Vaudois

Etablissements Hospitaliers du Nord Vaudois
Rue d'Entremonts 11
1400 Yverdon-les-Bains



Conforme aux directives de



1 Sommaire

1	Sommaire	2
2	Introduction.....	3
3	Généralités du Concept Qualité de l'hôpital	4
3.1	Personnes à contacter	4
3.2	Responsable qualité / équipe qualité.....	4
3.3	Implication organisationnelle de la gestion de qualité au sein de l'hôpital....	4
4	Indicateurs de prestations	5
4.1	Niveaux de prestations.....	5
4.2	Ressources humaines.....	5
4.3	Nombre de cas hospitaliers.....	5
4.4	Autres indicateurs de prestations	6
4.5	Top Dix des diagnostics stationnaires	6
4.6	Top Dix des interventions.....	7
4.7	Statistiques par tranche d'âge.....	7
4.8	Indicateurs relatifs à l'estimation du collectif de patients.....	8
4.9	Taux de mortalité.....	8
5	Indicateurs de satisfaction	10
5.1	Questionnaire PEQ relatif à la satisfaction du patient (petit questionnaire)	10
5.2	Autres programmes de mesure de la satisfaction des patients	10
5.3	Satisfaction du personnel	12
5.4	Satisfaction du personnel médical référent	14
6	Indicateurs de qualité	14
6.1	Taux de réadmissions	14
6.2	Taux d'infection	15
6.3	Taux de complications.....	16
6.4	Indicateur sanitaire « Chutes ».....	17
6.5	Indicateur sanitaire « Décubitus » (escarres)	18
6.6	Autres indicateurs collectés / mesurés relatifs à la qualité	18
7	Activités relatives à la qualité	19
7.1	Certifications de qualité ou normes/standards appliqués	19
7.2	Aperçu des activités en cours	19
7.3	Aperçu des projets actuels relatifs à la qualité	20
8	Conclusions et perspectives.....	21
9	Projets relatifs à la qualité sélectionnés.....	22

2 Introduction

Les Etablissements Hospitaliers du Nord Vaudois (eHnv), en qualité d'association privée reconnue d'intérêt public, existent depuis le 1er janvier 2005 et sont au bénéfice d'une autorisation d'exploiter délivrée par le Département de la santé et de l'action sociale du canton de Vaud. Ils regroupent cinq hôpitaux et desservent prioritairement le district du Jura-Nord vaudois, ainsi qu'une partie des districts de Morges et du Gros-de-Vaud.

Les eHnv assument des missions de soins aigus, de réadaptation et d'hébergement médico-social qui englobent des activités préventives, diagnostiques, curatives et palliatives, ainsi que d'accompagnement. Les eHnv ont également une mission de formation professionnelle, complémentaire et continue. Dans le souci d'une démarche d'amélioration continue, les eHnv mettent tout en œuvre afin d'offrir des soins de qualité à des coûts acceptables pour les patients, les résidents, les clients et les partenaires.

Les missions, selon l'autorisation d'exploiter, comprennent les disciplines suivantes :

- chirurgie orthopédique, traumatologie, chirurgie générale et vasculaire, ORL, ophtalmologie, urologie, chirurgie plastique et reconstructive, chirurgie maxillo-faciale
- obstétrique et gynécologie
- médecine interne, oncologie, dialyse
- pédiatrie, pédopsychiatrie
- réadaptation, suites de traitement, soins palliatifs
- hébergement médico-social de courts et longs séjours
- soins intensifs
- urgences pré-hospitalières et hospitalières

Ces missions sont réparties sur les différentes catégories de soins :

- soins aigus (A)
- réadaptation, suites de traitement et soins palliatifs (B)
- hébergement médico-social de courts et longs séjours (C / UAT)

La **culture** de l'établissement eHnv est issue des différents hôpitaux qui composent l'institution. Les références de fonctionnement et l'identité des eHnv reposent sur des valeurs institutionnelles partagées. Les eHnv concilient les exigences d'une médecine moderne avec une attention particulière portée à la personne. Les **valeurs** qui orientent les actions des eHnv sont basées sur les notions d'excellence, d'harmonie interne, d'esprit novateur et de volonté d'action :

- le patient est au centre des préoccupations des eHnv
- les eHnv considèrent leurs collaboratrices et collaborateurs comme leur atout le plus précieux. Le personnel est encouragé dans le développement de ses compétences professionnelles ainsi que dans son développement personnel
- l'organisation des eHnv est une référence en matière de prise en charge globale du patient
- les relations de confiance avec tous les partenaires des eHnv, le sentiment de fierté d'appartenance et l'identification à l'institution sont favorisés par un environnement adéquat
- les compétences spécifiques de chacune et chacun sont reconnues dans un esprit collégial, respectueux et humain, par des objectifs communs
- la participation, l'expression et l'acquisition des connaissances sont encouragées
- l'esprit critique et constructif des eHnv est mis à contribution afin de développer une organisation apprenante et curieuse
- la disponibilité, la transparence et l'ouverture sont des comportements qui expriment la volonté d'agir au quotidien pour le bien-être des patients/résidents et collaborateurs(trices)
- la délégation est un moyen reconnu par la Direction pour favoriser l'engagement, l'initiative et contribuer à la reconnaissance des collaborateurs(trices)
- la direction des eHnv soutient une approche de prudence concernant les défis environnementaux. Elle prend des initiatives destinées à promouvoir une plus grande responsabilité envers l'environnement et encourage le développement et l'application de technologies respectueuses de l'environnement.

3 Généralités du Concept Qualité de l'hôpital

3.1 Personnes à contacter

Titre, Prénom, NOM	Tél. (direct)	e-mail	Position / Secteur d'activité
Monsieur Jean-François CARDIS	+41 21 866 51 32	jeanfrancois.cardis@ehnv.ch	Directeur des soins et délégué de la direction à la qualité
Monsieur Pierre-François GERIN*	+41 24 424 40 23	pierrefrancois.gerin@ehnv.ch	Responsable du management des processus

3.2 Responsable qualité / équipe qualité

Titre, Prénom, NOM	Tél. (direct)	e-mail	Position / Secteur d'activité	% d'activité pour la qualité
Monsieur Jean-François CARDIS	+41 21 866 51 32	jeanfrancois.cardis@ehnv.ch	Directeur des soins	10%
Monsieur Pierre-François GERIN	+41 24 424 40 23	pierrefrancois.gerin@ehnv.ch	Responsable du management des processus	100%
Madame Sybille STAUFFER	+41 24 424 40 37	sybille.stauffer@ehnv.ch	Responsable du management des risques	60%
Madame Marie-France BOVAY	+41 24 424 40 24	Mariefrance.bovay@ehnv.ch	Secrétariat du management des processus	80%

3.3 Implication organisationnelle de la gestion de qualité au sein de l'hôpital

La gestion de la qualité se trouve totalement intégrée dans la gestion courante de l'organisation. Tous les responsables de secteurs ont une mission de gestion de la qualité dans les domaines les concernant. Le Conseil de Direction de l'institution est composée de responsables de processus qui ont pour objectif de coordonner la qualité au niveau directionnel stratégique.

Etant donné l'importance que nous accordons à la qualité et le souhait que nos prestations répondent au plus près des besoins de nos patients / résidents / clients, nous avons choisi de rattacher le département qualité à la direction des soins, ceci dans l'objectif d'assurer et de maintenir la proximité avec nos patients / résidents / clients.

4 Indicateurs de prestations

4.1 Niveaux de prestations

Niveaux de prestations selon l'Office fédéral de la Statistique OFS		
<input type="checkbox"/>	Niveau de prestations 1 (K111): prise en charge centrale	5 Hôpitaux universitaires
<input checked="" type="checkbox"/>	Niveau de prestations 2 (K112): prise en charge centrale	Etablissements accueillant 9000 - 30000 cas stationnaires
<input type="checkbox"/>	Niveau de prestations 3 (K121): soins de base	Etablissements accueillant 6000 - 9000 cas stationnaires
<input type="checkbox"/>	Niveau de prestations 4 (K122): soins de base	Etablissements accueillant 3000 - 6000 cas stationnaires
<input type="checkbox"/>	Niveau de prestations 5 (K123): soins de base	Etablissements accueillant 0 - 3000 cas stationnaires
<input type="checkbox"/>	Clinique spécialisée: Chirurgie (K231)	
<input type="checkbox"/>	Clinique spécialisée: Obstétrique / Néonatalogie (K232)	
<input type="checkbox"/>	Clinique spécialisée: Pédiatrie (K233)	
<input type="checkbox"/>	Clinique spécialisée: Gériatrie (K234)	
<input type="checkbox"/>	Cliniques spécialisées diverses (K235)	

4.2 Ressources humaines

Source de données			
<input type="checkbox"/>	Chiffres de l'Office fédéral de la Statistique OFS	<input checked="" type="checkbox"/>	Résultats de l'enquête interne

Domaine	Nombre d'équivalents plein temps	Remarques et détails (personnel d'encadrement, assistants, médecins soignants etc.)
Médecins	122.94	
Soignants	428.70	Total du personnel soignant du secteur des soins
Autres professions médicales ou thérapeutiques	299.42	Total du personnel des autres disciplines médicales
Administration, Gestion, Hôtellerie (hors secteur médical)	272.88	
Apprentis (apprentissage, formation et formation continue)	14.57	
Commentaires concernant les ressources humaines		

4.3 Nombre de cas hospitaliers

Source de données			
<input type="checkbox"/>	Chiffres de l'Office fédéral de la Statistique OFS	<input checked="" type="checkbox"/>	Résultats de l'enquête interne

Domaine (clinique ou branche)	Nombre de cas stationnaires			Nombre de cas semi-stationnaires et ambulatoires			Remarques	
	Age	0-17	18-65	66 -	0-17	18-65		66 -
Chirurgie		113	1424	684	1199	5054	1123	
Médecine		73	1749	2476	1392	13402	4753	
Gyn -Obst		902	1459	57	70	3788	166	
Pédiatrie		531			6362			
Orthopédie		82	912	764	2794	11153	3440	
Total		1701	5544	3981	11817	33307	9482	<i>Total = 65'832</i>
Commentaires concernant le nombre de cas hospitaliers								

4.4 Autres indicateurs de prestations

Source de données			
<input type="checkbox"/>	Chiffres de l'Office fédéral de la Statistique OFS	<input checked="" type="checkbox"/>	Résultats de l'enquête interne
Indicateur	Valeurs	Remarques	
Nombre de journées de soins	66'180		
Durée moyenne du séjour	6.3 jours		
Nombre de naissances (stationnaires & ambulatoires)	895		
Nombre d'opérations stationnaires	4'154		
Nombre d'opérations ambulatoires / semi-stationnaires	3'088		
Commentaires concernant les autres indicateurs de prestations			

4.5 Top Dix des diagnostics stationnaires

Source de données				
<input type="checkbox"/>	Chiffres de l'Office fédéral de la Statistique OFS	<input checked="" type="checkbox"/>	Résultats de l'enquête interne	
Catégorie	Nombre de cas	Part [%] des cas stationnaires	Code CIM	Description: CIM en toutes lettres
1	666	5.9	Z38.0	Enfant unique, né à l'hôpital
2	230	2.0	O80.0	Accouchement unique et spontané par présentation du sommet
3	208	1.9	M16.1	Autres coxarthroses primaires
4	207	1.8	S06.0	Commotion cérébrale, sans plaie intracrânienne ouverte
5	144	1.3	K40.9	Hernie inguinale, unilatérale ou sans précision, sans occlusion ni gangrène
6	119	1.1	F10.0	Troubles mentaux et du comportement liés à l'utilisation d'alcool, intoxication aiguë
7	117	1.0	J18.0	Bronchopneumopathie, sans précision
8	116	1.0	I83.9	Varices des membres inférieurs sans ulcère ou inflammation
9	114	1.0	K80.1	Calcul de la vésicule biliaire avec une autre forme de cholécystite
10	109	1.0	M17.1	Autres gonarthroses primaires
Commentaires concernant le Top Dix des diagnostics stationnaires				

4.6 Top Dix des interventions

Source de données					
<input type="checkbox"/>	Chiffres de l'Office fédéral de la Statistique OFS			<input checked="" type="checkbox"/>	Résultats de l'enquête interne
Catégorie	Nombre d'interventions	Part [%] des cas stationnaires	Code CHOP	Description: CHOP en toutes lettres	
1	259	3.9	81.51	Prothèse totale de hanche	
2	249	3.8	81.54	Prothèse totale de genou	
3	222	3.4	74.1	Césarienne isthmique basse	
4	193	2.9	73.4	Induction médicamenteuse du travail	
5	141	2.1	51.23	Cholécystectomie laparoscopique	
6	136	2.1	75.69	Réparation d'autre déchirure obstétricale récente	
7	132	2.0	73.09	Autre rupture artificielle des membranes	
8	114	1.7	73.6	Episiotomie	
9	106	1.6	38.59	Ligature et stripping de veines variqueuses des membres inférieurs	
10	97	1.5	81.45	Autre réparation des ligaments croisés	
Commentaires concernant le Top Dix des interventions					

4.7 Statistiques par tranche d'âge

Source des données				
<input type="checkbox"/>	Chiffres de l'Office fédéral de la Statistique OFS		<input checked="" type="checkbox"/>	Résultats de l'enquête interne
Catégorie	Age	Nombre de patients hommes ♂	Nombre de patients femmes ♀	
1	0 – 1 an	1295	1180	
2	2 – 4 ans	1694	1517	
3	5 – 9 ans	1714	1281	
4	10 – 14 ans	1522	1304	
5	15 – 19 ans	1961	1792	
6	20 – 24 ans	2181	2036	
7	25 – 29 ans	1718	2339	
8	30 – 34 ans	1582	2458	
9	35 – 39 ans	1698	2394	
10	40 – 44 ans	1700	2298	
11	45 – 49 ans	1662	2204	
12	50 – 54 ans	1873	2052	
13	55 – 59 ans	1733	1860	
14	60 – 64 ans	1809	2078	
15	65 – 69 ans	1625	1653	
16	70 – 74 ans	1292	1613	
17	75 – 79 ans	1419	1818	
18	80 – 84 ans	1106	1662	
19	85 – 89 ans	683	1177	
20	90 – 94 ans	221	503	
21	95 ans et plus	25	100	
Total		30513	35319	

4.8 Indicateurs relatifs à l'estimation du collectif de patients

Source des données	
<input type="checkbox"/>	Chiffres de l'Office fédéral de la Statistique OFS
<input checked="" type="checkbox"/>	Résultats de l'enquête interne

CMI de l'Hôpital	
Service d'urgences	<input checked="" type="checkbox"/> sur admission obligatoire (figurant sur la liste des hôpitaux) <input type="checkbox"/> sur admission sans obligation (ne figurant pas sur la liste des hôpitaux)

Indicateur	Nombre de cas	Remarques
Cas d'urgences stationnaires	5458	
Cas d'urgences ambulatoires & semi-stationnaires	23503	
Cas unité de soins intensifs , reconnus par la SSMI	880	Site d'Yverdon
Cas unité de soins intensifs pédiatriques , reconnus par la SSMI		
Transferts vers un autre hôpital	858	patients hospitalisés A (sans ambulance)
Sorties débouchant sur le retour à domicile	8'901	patients hospitalisés A (sans ambulance)
Autres sorties (Centre / Clinique de réadaptation)	1'292	patients hospitalisés A (sans ambulance)
Commentaires concernant les indicateurs relatifs à l'estimation du collectif de patients		
Transferts au sein des eHnv (cas A ou Div. C) 173 cas sur un total de 11'226 cas hospitalisés (non compris ci-dessus)		

4.9 Taux de mortalité

4.9.1 Enquête interne sur la mortalité

Source des données	
<input type="checkbox"/>	Chiffres de l'Office fédéral de la Statistique OFS
<input type="checkbox"/>	Résultats de l'enquête interne

Résultats
Commentaires

4.9.2 Mortalité selon OFSP / Helios

Commentaires concernant les décès selon OFSP / Helios

4.9.3 Soins palliatifs au centre hospitalier

<input type="checkbox"/>	Non, l'hôpital n'assure aucun service de soins palliatifs
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital assure un service de soins palliatifs:
	Description du service de soins palliatifs (par ex. dispositions, assistance spirituelle, service de soins palliatifs, service de soutien aux familles, etc.)
	<p>Site de Chamblon : 1 unité mixte soins palliatifs et réadaptation ; majorité de chambres à 1 lit ; 2 unités principalement de réadaptation avec quelques patients en soins palliatifs</p> <p>Site d'Orbe : 1 unité mixte soins palliatifs et réadaptation ; majorité de chambres à 1 lit ; certification Palliative.ch en 2008.</p> <p><u>Prestations</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise en soins des symptômes • Prise en soins des patients – connaissance du diagnostic et du pronostic, participation aux décisions thérapeutiques • Prise en soins spirituelle (aumôniers, équipe soignante, ministres des paroisses..) • Soutien au patient et à l'entourage (psychologue, aumônier) • Soutien aux équipes (psychologue et aumônier, formés dans ce cadre) • Bénévolat • Prise en charge interdisciplinaire (médecins, infirmiers, physio, ergo, diététicienne, aumônier, psychologue) • Collaboration en réseau (équipe mobile de soins palliatifs/ réseau Nord Broye, services des soins à domicile /CMS) <p>Possibilité pour les proches de se restaurer et de dormir</p> <p><u>Formations des collaborateurs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • "Cycle d'approfondissement en soins palliatifs", pour les professionnels de la santé, du social et de la théologie. 16j/ 10j (formation conjointe entre le CHUV, le programme cantonal de soins palliatifs et Espace Compétences.) • Journées de formation continue pour les aides infirmières et les ASSC (Réseau de santé Nord vaudois Broye)

5 Indicateurs de satisfaction

5.1 Questionnaire PEQ relatif à la satisfaction du patient (petit questionnaire)

Nom du fournisseur	Etat	Instrument / programme de mesure	Description de la méthode de mesure	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
Verein Outcome	<input type="checkbox"/> interne <input checked="" type="checkbox"/> validé	Petit questionnaire PEQ				Les eHnv n'ont pas participé en 2008

5.1.1 Satisfaction globale

Satisfaction globale déterminée sur la base de la question: Recommanderiez-vous l'hôpital à un ami?	Valeur [%]	Remarques

5.1.2 Portrait détaillé

Domaine	Valeur [%]	Médecine	Chirurgie	Autres: précisez	Remarques
Médecins					
Soins					
Organisation et système					

5.2 Autres programmes de mesure de la satisfaction des patients

Nom du fournisseur	Etat	Instrument / Programme de mesure	Description de la méthode de mesure	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
ESP	<input checked="" type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé	Envoi de questionnaire	Mesure des retours documentés, calcul des taux de réponses, restitution quantitative	2003	-	Enquête sur les prestations de soins aigus des eHnv

Résultats		
Domaine de satisfaction	Valeur [%]	Remarques et détails (par clinique / domaine)
Médecins	89%	Questions concernant les médecins
Soins	89%	Questions concernant le personnel soignant et autre personnel
Organisation	90%	Questions concernant l'admission/entrée et la sortie
Hôtellerie	89%	Questions concernant les autres aspects du séjour
Infrastructure publique	89%	Questions concernant les impressions générales
Commentaires		
Une enquête sur la satisfaction des patients de soins aigus est prévue pour 2010.		

Nom du fournisseur	Etat	Instrument / Programme de mesure	Description de la méthode de mesure	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
ESP	<input checked="" type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé	Envoi de questionnaire	Mesure des retours documentés, calcul des taux de réponses, restitution quantitative	2002	Tous les deux ans	Valeur moyenne pour les 5 sites des eHnv (comprenant les soins aigus et la réadaptation)

Résultats		
Domaine de satisfaction	Valeur [%]	Remarques et détails (par clinique / domaine)
Médecins		
Soins		
Organisation		
Hôtellerie		
Infrastructure publique	92,5%	Satisfaction globale déterminée sur la base de la question : « Recommanderiez-vous l'hôpital à un ami ? »
Commentaires		
Une enquête sur la satisfaction des patients de soins aigus est prévue pour 2010.		

Nom du fournisseur	Etat	Instrument / Programme de mesure	Description de la méthode de mesure	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
ESOP	<input type="checkbox"/> interne <input checked="" type="checkbox"/> validé	Envoi de questionnaire	Mesure des retours documentés, calcul des taux de réponses, restitution quantitative	2006	-	Enquête sur les prestations de réadaptation des eHnv

Résultats		
Domaine de satisfaction	Valeur [%]	Remarques et détails (par clinique / domaine)
Médecins	77%	Questions concernant les médecins
Soins	77%	Questions concernant le personnel soignant et autre personnel
Organisation	83%	Questions concernant l'admission/entrée et la sortie
Hôtellerie	93%	Questions concernant les autres aspects du séjour
Infrastructure publique	81%	Questions concernant les impressions générales
Commentaires		
Une enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation est prévue pour 2009.		

5.3 Satisfaction du personnel

Nom du fournisseur	Etat	Instrument / Programme de mesure	Description de la méthode de mesure	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
eHnv	<input checked="" type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé	Questionnaire écrit	Mesure des retours documentés, calcul des taux de réponses, restitution quantitative	2008	-	Enquête ciblée sur la restauration

Résultats		
Domaine de satisfaction	Valeur [%]	Remarques
Médecins		
Soins		
Autres professions médicales ou thérapeutiques		
Administration, gestion, hôtellerie	70%	Enquête sur la restauration auprès de tous les collaborateurs des eHnv
Institution globale		
Commentaires		
Les diverses enquêtes sur des thèmes précis ont permis de mettre en place diverses actions ciblées d'amélioration afin de répondre aux besoins et aux attentes des collaborateurs des eHnv.		

Nom du fournisseur	Etat	Instrument / Programme de mesure	Description de la méthode de mesure	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
eHnv	<input checked="" type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé	Questionnaire écrit	Mesure des retours documentés, calcul des taux de réponses, restitution quantitative	2007	-	Enquête ciblée sur le système d'information des eHnv

Résultats		
Domaine de satisfaction	Valeur [%]	Remarques
Médecins		
Soins		
Autres professions médicales ou thérapeutiques		
Administration, gestion, hôtellerie	55%	Enquête générale sur le système d'information auprès de tous les collaborateurs des eHnv
Institution globale		
Commentaires		
Les diverses enquêtes sur des thèmes précis ont permis de mettre en place diverses actions ciblées d'amélioration afin de répondre aux besoins et aux attentes des collaborateurs des eHnv.		

Nom du fournisseur	Etat	Instrument / Programme de mesure	Description de la méthode de mesure	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
	<input checked="" type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé	Questionnaire écrit	Mesure des retours documentés, calcul des taux de réponses, restitution quantitative	2003	-	Enquête sur collaborateurs des eHnv

Résultats		
Domaine de satisfaction	Valeur [%]	Remarques
Médecins		
Soins		
Autres professions médicales ou thérapeutiques		
Administration, gestion, hôtellerie		
Institution globale	73%	Enquête collaborateurs sur les 5 sites eHnv
Commentaires		

5.4 Satisfaction du personnel médical référent

Nom du fournisseur	Etat	Instrument / Programme de mesure	Description de la méthode de mesure	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
ESP	<input checked="" type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé	Questionnaire écrit		2004		Enquête auprès des médecins hospitaliers des sites d'Yverdon et de Chamblon

Résultats		
Domaine de satisfaction	Valeur [%]	Remarques
Médecins	66%	Questions concernant la prise en charge médicale sur les sites d'Yverdon et de Chamblon des eHnv
Soins		
Autres professions médicales ou thérapeutiques		
Administration, gestion et hôtellerie		
Institution globale		
Commentaires		

6 Indicateurs de qualité

6.1 Taux de réadmissions

6.1.1 Taux de réadmissions potentiellement évitables dans les 30 jours, avec SQLape

Nombre sorties	Nombre réadmissions (>30 jours)	Taux réadmissions: Valeurs [%]	Instance d'évaluation	Remarques
				Les eHnv ne disposaient pas de SQLape en 2008

6.1.2 Participation à d'autres programmes de mesure sur le thème de la réadmission

<input checked="" type="checkbox"/>	Non, l'hôpital ne participe pas à d'autres programmes de mesure autour des réadmissions
<input type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital participe aux programmes de mesure suivants autour des réadmissions:

Nom du fournisseur	Etat	Quel instrument / quelle méthode de mesure ? (description)	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
	<input type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé				

Résultats					
Commentaires					

6.2 Taux d'infection

6.2.1 Infections postopératoires de la plaie selon le modèle Swiss Noso / IVQ

<input type="checkbox"/>	Non, l'hôpital ne participe pas au programme de mesure de SwissNOSO
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital participe au programme de mesure de SwissNOSO selon les thèmes ci-dessous (3 aus 8)

	Thèmes	Valeurs	Remarques
<input checked="" type="checkbox"/>	Vésicule biliaire		Mesures concernant le site d'Yverdon
<input type="checkbox"/>	Appendicectomie		
<input type="checkbox"/>	Opération de hernie		
<input checked="" type="checkbox"/>	Opération du gros intestin		Mesures concernant le site d'Yverdon
<input type="checkbox"/>	Césarienne		
<input type="checkbox"/>	Cardiochirurgie		
<input checked="" type="checkbox"/>	Prothèses de la hanche		Mesures concernant le site de St-Loup
<input checked="" type="checkbox"/>	Prothèses du genou		Mesures concernant le site de St-Loup

6.2.2 Participation à d'autres programmes de mesure relatifs aux infections

<input type="checkbox"/>	Non, l'hôpital ne participe pas à d'autres programmes de mesure relatifs aux infections
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital participe aux programmes de mesure relatifs aux infections suivants:

Nom du fournisseur	Etat	Quel instrument / quelle méthode de mesure ? (description)	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
Unité Cantonale	<input type="checkbox"/> interne <input checked="" type="checkbox"/> validé	Bactéries multirésistantes: MRSA et ESBL		Annuelle	

Résultats

Cas MRSA eHnv 2008: 15 hospitalisés et 2 ambulatoires
Cas ESBL eHnv 2008: 5 hospitalisés et 2 ambulatoires

Commentaires

Nom du fournisseur	Etat	Quel instrument / quelle méthode de mesure ? (description)	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
Unité Cantonale	<input type="checkbox"/> interne <input checked="" type="checkbox"/> validé	Bactériémies		Annuelle	

Résultats

1.7 / 100 admissions.
Episodes communautaires: 1.3/ 100 admissions.
Episodes nosocomiaux: 0.4/100 admissions

Commentaires

Nom du fournisseur	Etat	Quel instrument / quelle méthode de mesure ? (description)	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
Unité Cantonale	<input type="checkbox"/> interne <input checked="" type="checkbox"/> validé	Prévalence des infections nosocomiales	Juin 2008	Annuelle	Enquête effectuée sur 1 jour

Résultats
Commentaires

6.2.3 Mesures préventives

<input type="checkbox"/>	Non, l'hôpital ne prend en charge aucune mesure préventive en cas d'infection
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital prend en charge les mesures préventives suivantes en cas d'infection:
	Description des mesures et instruments préventifs:
	Mesures préventives: campagnes de désinfection des mains, enseignement (précautions standard) surveillance des bactéries multi-résistantes.

6.3 Taux de complications

6.3.1 Participation aux programmes de mesure des complications

<input checked="" type="checkbox"/>	Non, l'hôpital ne participe à aucun programme de mesure relatif aux complications
<input type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital participe aux programmes de mesure relatifs aux complications suivants:
	Définition du terme « complication »

Nom du fournisseur	Etat	Quel instrument / quelle méthode de mesure ? (description)	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
	<input type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé				

Résultats
Commentaires

6.3.2 Mesures préventives

<input type="checkbox"/>	Non, l'hôpital ne prend en charge aucune mesure préventive en cas de complications
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital prend en charge les mesures préventives suivantes en cas de complications:
	Description des mesures et instruments préventifs:

6.4 Indicateur sanitaire « Chutes »

6.4.1 Participation aux programmes de mesure en cas de chute

<input type="checkbox"/>	Non, l'hôpital ne participe à aucun programme de mesure relatif aux chutes
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital participe aux programmes de mesure relatifs aux chutes suivants:
	Définition du terme « chute » Chute d'une personne, d'un lit, dans un escalier, aux W-C.

Nom du fournisseur	Etat	Quel instrument / quelle méthode de mesure ? (description)	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
eHnv	<input checked="" type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé	Mesures effectuées en continu sur l'ensemble de l'année	Décembre 2008	Les résultats sont interprétés trimestriellement	

Résultats

Les chutes sont comptabilisées en interne et sont utilisées comme source d'information. Il y a actuellement environ 0.6% de chute par journée de soins.

Commentaires

Ces résultats sont complexes dans leur interprétation et le nombre de chute ne reflète que très partiellement la qualité des soins d'une institution.

6.4.2 Mesures préventives

<input type="checkbox"/>	Non, l'hôpital ne prend en charge aucune mesure préventive en cas de chute
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital prend en charge les mesures préventives suivantes en cas de chutes:
	Description des mesures préventives:
	Des mesures préventives sont prises de cas en cas, selon le raisonnement clinique telles que : barrières de lit, tapis avec sonnette, coque de hanches.

6.5 Indicateur sanitaire « Décubitus » (escarres)

6.5.1 Participation à d'autres programmes de mesure

<input checked="" type="checkbox"/>	Non, l'hôpital ne participe à aucun programme de mesure relatif aux escarres
<input type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital participe aux programmes de mesure relatifs aux escarres suivants:

Nom du fournisseur	Etat	Quel instrument / quelle méthode de mesure ? (description)	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
	<input type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé				

Résultats
Commentaires
Une enquête de prévalence des escarres dans la filière de soins de réadaptation est prévue pour septembre 2009

6.5.2 Mesures préventives

<input type="checkbox"/>	Non, l'hôpital ne prend en charge aucune mesure préventive en cas d'escarres
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui, l'hôpital prend en charge les mesures préventives suivantes en cas d'escarres:
	Description des mesures préventives:
	Les unités disposent de procédure de prévention des escarres et des plaies validé par la direction des soins des eHnv.
	La prévention consiste en :
	<ul style="list-style-type: none"> • la détection des patients à risque • l'application des mesures de prévention • l'importance capitale des soins de base
	La mesure du risque se fait à l'entrée de chaque patient, en fonction des données recueillies et à l'aide d'une échelle. Ceci permet de qualifier et quantifier objectivement ce risque et de mettre en place des mesures de prévention adaptées.

6.6 Autres indicateurs collectés / mesurés relatifs à la qualité

Nom du fournisseur	Etat	Quel instrument / quelle méthode de mesure ? (description)	Date de la dernière mesure	Périodicité	Remarques
	<input type="checkbox"/> interne <input type="checkbox"/> validé				

Résultats
Commentaires

7 Activités relatives à la qualité

7.1 Certifications de qualité ou normes/standards appliqués

Département (centre ou département / branche)	Norme appliquée	Année de certification	Année de la dernière recertification	Remarques
Ensemble des eHnv	ISO 9001:2000	Site d'Yverdon et de Chamblon : 2003	Site d'Yverdon et de Chamblon : 2006	Site d'Yverdon et de Chamblon : certification ISO 9001:2000 et Healthmark
Ensemble des eHnv	ISO 9001:2000	Site de Saint- Loup, Orbe, La Vallée : 2004	Site de Saint- Loup, Orbe, La Vallée : 2007	Site de Saint-Loup, Orbe, La Vallée : certification ISO 9001:2000 et SPEQ
Soins palliatifs	Label palliative.ch	2008	-	
Réadaptation (site de Chamblon)	SPEQ, Label CTR	1995 : Chamblon	1999 : Chamblon	
Réadaptation (site d'Orbe)	SPEQ, Label CTR	1998 : Orbe		

7.2 Aperçu des activités en cours

Répertoire des activités actuelles *permanentes*.

Département (centre ou département / branche)	Activité (Titre)	Objectif	Etat Fin 2008
Ensemble des eHnv	Gestion des fiches de signalement (Formulaires donnant l'opportunité aux collaborateurs de s'exprimer sur l'amélioration, les incidents, les non-conformités)	Mise en place de mesures préventives ou correctives. Recueil d'indicateurs en vue d'analyses ciblées.	Suivi des Fiches en cours ; activité existante depuis 2003
Ensemble des eHnv	Audits internes et externes	Mise en place de mesures préventives ou correctives. Recueil d'indicateurs en vue d'analyses ciblées.	Audits internes 2008 effectués et suivi des audits en cours ; activité existante depuis 2003
Ensemble des eHnv	Gestion de la documentation	Partage de la connaissance au sein de l'institution.	Mise à jour permanente
Ensemble des eHnv	Gestion des enquêtes de satisfaction	Mise en place de mesures préventives ou correctives. Recueil d'indicateurs en vue d'analyses ciblées.	Enquêtes réalisées en 2008, benchmarking en cours
Ensemble des eHnv	Gestion des indicateurs	Détection des problématiques suivant l'évolution des indicateurs de processus.	Revue des indicateurs de processus
Commentaires			

7.3 **Aperçu des projets actuels relatifs à la qualité**

Répertoire des **projets** actuels relatifs à la qualité pour l'année rapportée (en cours / terminé)

Département (centre ou département / branche)	Projet (Titre)	Objectif	Période (de ... à)
Ensemble des eHnv	Système de management de la qualité eHnv	Institutionnalisation de la culture qualité eHnv auprès de l'ensemble des collaborateurs	De mai 2007 à décembre 2009
Ensemble des eHnv	Médipho	Gestion du dossier collaborateur concernant la médecine du personnel	De mars 2008 à décembre 2009
FHV	Sécurité patient	Renforcement de la sécurité des patients au sein des hôpitaux de la FHV	De juin 2008 à décembre 2009
Ensemble des eHnv	Transmissions ciblées	Structuration des données de soins	De 2005 à 2009
FHV	Prédimed	Diminution des erreurs de transcription des médicaments	De 2006 à 2008
Ensemble des eHnv	Eforms	Simplification de la gestion informatique des indicateurs liés aux propositions d'améliorations, aux incidents et aux non conformités.	De décembre 2007 à septembre 2009
Ensemble des eHnv	Intranet	Mise en place d'une plateforme informatique de communication	De janvier 2008 à octobre 2008
Commentaires			

→ En annexe se trouve une sélection de deux projets relatifs à la qualité entièrement documentés.

8 Conclusions et perspectives

Au travers de la gestion des processus, la direction des eHnv a signifié sa volonté d'apporter des outils au management afin de promouvoir l'amélioration continue dans tous les secteurs d'activité et tous les sites. La gestion des processus se veut aussi proche de la réalité du terrain ; elle se donne pour mission de répondre aux besoins et exigences des patients / résidents, et aussi à ceux des collaborateurs afin de leur permettre d'évoluer dans un milieu favorable, harmonieux et novateur.

La gestion des processus implique une mise à jour de la documentation, une mesure des performances et de la qualité des prestations, une vision transverse des diverses activités et l'utilisation d'outils tels que les audits, les fiches de signalements permettant de mettre en évidence les non-conformités, les améliorations potentielles et d'annoncer les incidents.

La gestion des processus a pour objectifs de (d') :

- Offrir des prestations répondant à des critères de qualité élevés
- Mettre à disposition des outils performants, innovants et fédérateurs
- Etre un soutien organisationnel et opérationnel pour tous les partenaires internes et externes
- Etre promoteur de l'amélioration continue
- Etre une aide à la décision

Dans la poursuite de ces objectifs et dans le souhait de perpétuer la culture qualité interne, les eHnv donnent une grande importance au management des processus et à tous ses outils au sein de l'institution.

9 Projets relatifs à la qualité sélectionnés

Description des **deux projets de qualité les plus importants, terminés**

Titre du projet	Intranet	
Domaine	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex. avec un canton)
Objectif du projet	Mise en place d'une plateforme informatique pour l'ensemble des collaborateurs	
Description / Démonstration de l'amélioration de la qualité des prestations grâce à ce projet	Facilité et rapidité du passage de l'information grâce à la mise à disposition d'un outil commun à l'ensemble des collaborateurs des eHnv.	
Déroulement / Méthodologie	Gestion de projet en plusieurs phases pour permettre le déploiement de la nouvelle structure au sein des eHnv.	
Résultats	Mise à disposition en oct. 2008 de l'intranet pour l'ensemble des eHnv	
Domaine d'intervention	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements?	
	<input checked="" type="checkbox"/> Intégralité de l'établissement (ou groupe hospitalier)	
	<input type="checkbox"/> Centres individuels. Quels sièges?	
	<input type="checkbox"/> Départements individuels. Quels départements?	
Professions concernées	Toutes les professions des eHnv	
Evaluation / Conséquences		
Documents supplémentaires liés		

Titre du projet	Prédimed	
Domaine	<input type="checkbox"/> Projet interne	<input checked="" type="checkbox"/> Projet externe (par ex. avec un canton)
Objectif du projet	Diminuer les erreurs de transcription des médicaments.	
Description / Démonstration de l'amélioration de la qualité des prestations grâce à ce projet	La diminution des erreurs de transcription des médicaments à été prouvée grâce aux données chiffrées fournies par la pharmacie du nord vaudois.	
Déroulement / Méthodologie	Intégration d'un logiciel informatique dans les unités de soins suivi d'un accompagnement des pratiques médicales et soignantes.	
Résultats	Intégration du programme dans les différents secteurs de soins.	
Domaine d'intervention	<input checked="" type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements? FHV.	
	<input type="checkbox"/> Intégralité de l'établissement (ou groupe hospitalier)	
	<input type="checkbox"/> Centres individuels. Quels sièges?	
	<input type="checkbox"/> Départements individuels. Quels départements?	
Professions concernées	Les soins infirmiers, médecins et pharmaciens.	
Evaluation / Conséquences	La généralisation de l'utilisation de Prédimed se fera au travers du projet Dophin de la FHV.	
Documents supplémentaires liés		