

Rapport sur la qualité 2014

sur la base du modèle de H+

Version 8.0



Réadaptation

Institution de Lavigny
Route du Vignoble 60
1175 Lavigny
www.ilavigny.ch

Validé le : 07 mai 2015
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 domaines des soins somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation pour l'année 2014.

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.

Personne à contacter pour le Rapport sur la Qualité 2014

Manuel Salazar

Directeur du département hospitalier

Institution de Lavigny

Rte du Vignoble 60 - 1175 Lavigny

Tél. 021 821 47 63

www.ilavigny.ch

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 et à des mesures cantonales.

Conformément au plan de mesures de l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ), des mesures de la qualité ont été effectuées dans les services stationnaires des domaines des soins somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation.

La sécurité des patientes et des patients est un critère essentiel de la qualité des traitements. La Fondation pour la Sécurité des Patients a lancé en 2014 le deuxième programme pilote national «progress ! La sécurité de la médication aux interfaces ». Son objectif est d'améliorer la sécurité des patients suivant des thérapies médicamenteuses au moment de la transition entre les différents secteurs de prise en charge. En 2013, la fondation avait lancé un premier programme centré sur la sécurité en chirurgie. 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.

Transparence et comparabilité constituent des éléments fondamentaux pour l'amélioration de la qualité. Pour cette raison, H+ met chaque année à la disposition de ses membres un modèle pour l'établissement du rapport sur la qualité.

Les résultats des mesures de la qualité publiés dans ce rapport sont ceux des hôpitaux et des cliniques pris individuellement. Une certaine retenue doit être observée lors de la comparaison des résultats des différents établissements. D'une part, l'offre de prestations (cf. C2) doit être similaire: un hôpital régional, par exemple, traite des cas différents de ceux soignés dans un hôpital universitaire. C'est la raison pour laquelle, les résultats des mesures doivent être appréciés différemment. D'autre part, les hôpitaux et les cliniques n'utilisent pas les mêmes instruments de mesure, dont la structure, la construction, la méthode de relevé et la publication peuvent varier.

Des comparaisons ponctuelles sont possibles pour des mesures unifiées au niveau national, dont les résultats sont ajustés par hôpital et par clinique, respectivement par site. Vous trouverez d'autres informations sur ce sujet dans les sous-chapitres de ce rapport et sur le site www.anq.ch/fr.

Avec nos meilleures salutations

Dr Bernhard Wegmüller
Directeur de H+

Sommaire

A	Introduction	5
B	Stratégie de qualité	6
	B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité	6
	B2 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2014	6
	B3 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2014	6
	B4 Evolution de la qualité pour les années à venir	7
	B5 Organisation de la gestion de la qualité	7
	B6 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité	7
C	Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante	8
	C1 Chiffres-clés 2014	8
	C2 Aperçu de l'offre	8
	C3 Chiffres-clés Réadaptation 2014	10
	C3-1 Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire	10
	C3-2 Collaboration dans le réseau de soins	11
	C3-3 Offre de prestations et chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire)	12
	C3-4 Ressources en personnel	12
D	Mesures de la satisfaction	13
	D1 Satisfaction des patients	13
	D2 Satisfaction des proches	15
	D3 Satisfaction du personnel	15
	D4 Satisfaction des référents	16
E	Mesures nationales de la qualité ANQ	17
	E1 Mesures nationales en réadaptation	18
	E1-1 Enquête nationale sur la satisfaction dans la réadaptation	19
F	Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2014	20
	F1 Infections (autres qu'à l'aide de Swissnoso/ANQ)	20
	F2 Chutes (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)	20
	F3 Escarres (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ/ANQ)	21
	F4 Mesures limitant la liberté de mouvement	21
	F6 Autres thèmes de mesure	22
G	Activités et projets d'amélioration	22
	G1 Certifications et normes / standards appliqués	22
	G2 Aperçu des activités et projets en cours	22
H	Conclusion et perspectives	23

A

Introduction

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

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.

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 2014

- **Gestion de la qualité** : optimisation des tableaux de bord pour le pilotage des objectifs stratégiques et des actions d'amélioration
- **Sécurité patients** : intégration du système de gestion électronique de gestion des incidents : SEGI

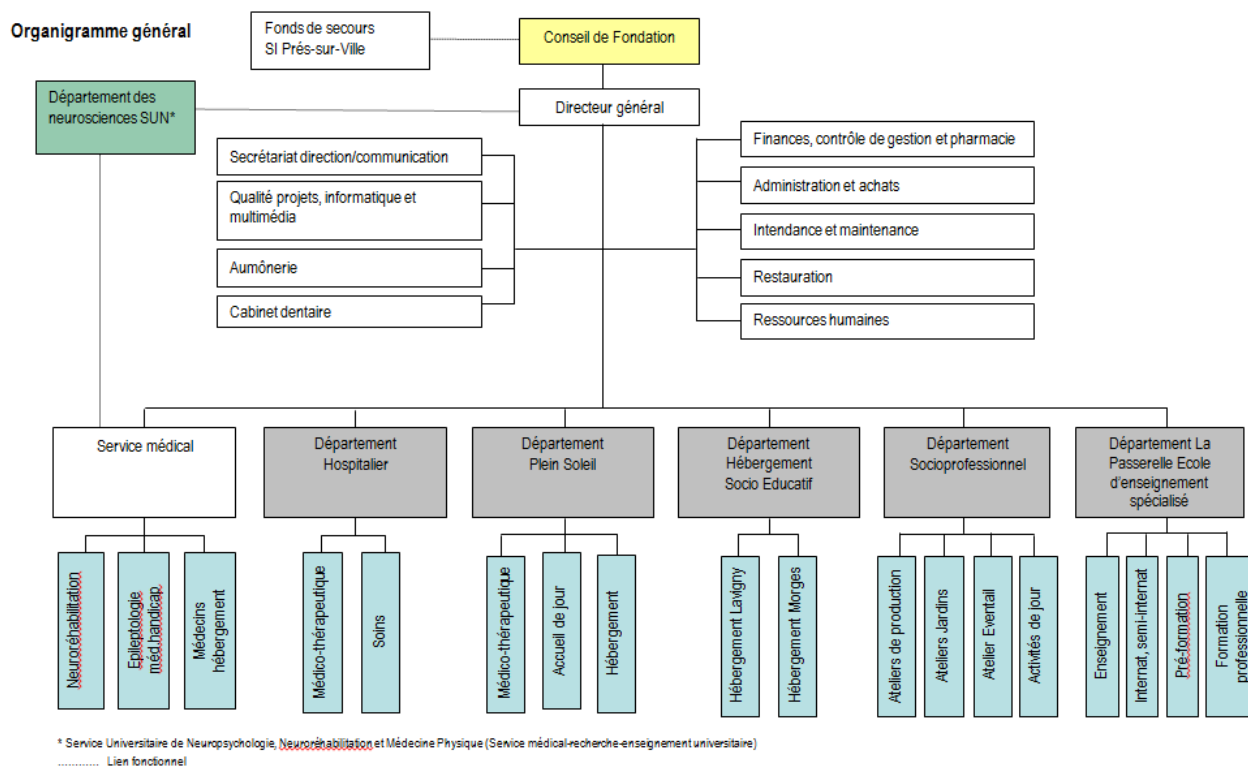
B3 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2014

- **Planification de la formation**: Adaptation de l'offre de formation spécifique aux collaborateurs du département hospitalier
- **Organisation Clinique**: Analyse, adaptation et développement de l'organisation autour de la PEC des patients.
- **Ecoute client** : optimisation du questionnaire de satisfaction des patients

B4 Evolution de la qualité pour les années à venir

- Développement de l'outil de gestion centralisé des incidents : inclusion de nouveaux questionnaires
- Optimisation du dossier informatisé du patient

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 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	david.pretre@ilavigny.ch	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.

Groupement hospitalier				
☒ 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	☐	☐	☒	☐
Institution de Lavigny Site Plein Soleil Chemin de la Cigale 3 1110 Lausanne	☐	☐	☐	☒

En suivant ce lien, vous trouverez le dernier rapport annuel :

http://www.ilavigny.ch/dev/contents/docs/rapport_annuel_2014_web.pdf

C1 Chiffres-clés 2014

Vous trouverez les chiffres-clés 2014 dans le dernier rapport annuel en suivant ce lien ou dans le rapport annuel actuel à la page 2.

http://www.ilavigny.ch/dev/contents/docs/rapport_annuel_2014_web.pdf

C2 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 spécialisations 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)	Département hospitalier Lavigny: neuroréhabilitation stationnaire et Site Plein Soleil Lausanne: prestations médicothérapeutiques 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



Vous trouverez d'autres informations sur notre palette de prestations sur le profil de notre établissement sur le site <http://www.info-hopitaux.ch>, sous la rubrique „Offre“.

C3 Chiffres-clés Réadaptation 2014

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 2014 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 et épileptologie	Département hospitalier Lavigny Site Plein Soleil Lausanne	5.8	314	14126
Réadaptation en cas de paraplégie	Site Plein Soleil Lausanne	Collaboration avec la fondation suisse de paraplégie à Notwill		

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	☐	☒
CHUV	☐	☒

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?

- ① Au moyen du nombre de traitements / séances par jour et par patient, il est possible d'estimer l'**intensité thérapeutique** à escompter en moyenne pour un patient dans la clinique du domaine spécialisé correspondant.

Offre ambulatoire de domaines spécialisés	Sur les sites	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

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

Personnel soignant et thérapeutique, conseillers	Nombre de postes à temps plein
Infirmiers	38.5
Physiothérapie	11.25
Logopédie	6.1
Ergothérapie	9.5
Diététique	0.8
Neuropsychologie	5.37

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

D1 Satisfaction des patients

Des enquêtes complètes auprès des patients constituent un élément important dans le management de la qualité car elles donnent des indications sur la satisfaction des patients et sur les potentiels d'amélioration.

Pour une comparaison à l'échelle nationale, l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) a conçu un bref questionnaire qui est utilisé dans les soins somatiques aigus et la réadaptation. Les résultats des mesures et/ou les activités visant à l'amélioration sont documentés dans le module E.

La satisfaction des patients est-elle mesurée dans l'établissement?			
☐ Non , la satisfaction des patients n'est pas mesurée dans notre établissement.			
☒ Oui , la satisfaction des patients est mesurée dans notre établissement.			
☒ Dans l' année de référence 2014 , une mesure a été effectuée.			
☐ Pas de mesure pour l'année de référence 2014.			
Dernière mesure en (année) :		2014	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 :	Département hospitalier
☐ Dans toutes les domaines / services, ou... →	☐ ...uniquement dans les domaines / services suivants :	

Résultats de la dernière enquête		
Ensemble du département hospitalier	Satisfaction mesurée 86.80%	Analyse des résultats Les items du questionnaire sont repris du questionnaire ANQ mais relevés sur l'année. Les résultats sont stables en comparaison à 2013.
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats
84.84%	Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique pour un traitement similaire?	Résultat stable
85.65%	Que pensez-vous de la qualité de la réadaptions dont vous avez bénéficié?	Résultat stable
83.70%	Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	Résultat stable
87.86%	Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour?	Résultat stable
91.37%	Estimez-vous que, pendant votre réadaptions, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité?	Légère progression depuis 2013
☐ Les résultats ont déjà été publiés dans le rapport sur la qualité suivant:		

☐	L'évaluation n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.
☒	Notre établissement renonce à la publication des résultats.
Expliquer les raisons	Nous publions les résultats de l'enquête ANQ.
☒	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et/ou sur les activités visant à l'amélioration

Stables en comparaison à 2013. L'analyse des commentaires a permis de mettre en évidence une attente sur les prestations de restauration. Plusieurs démarches ont été mises en place comme l'affichage des menus dans toutes les unités et la mise en place d'une carte à choix.
Ces thématiques ont été insérées de manière systématiques au nouveau questionnaire proposé pour 2015.

Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête

☒	Instrument interne propre	Modèle ANQ
Description de l'instrument		Questionnaire en 5 points

Indications sur le collectif interrogé

Ensemble des patients à interroger	Critères d'inclusion	Tout patient sortant		
	Critères d'exclusion	Aucun		
Nombre de questionnaires complétés et valides		156		
Retour en pourcent			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	Service qualité
	Nom de l'interlocuteur	David Prêtre
	Fonction	Responsable qualité
	Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires)	Tél. 021 821 45 91 www.ilavigny.ch
	Remarques	

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	Un formulaire d'expression et à disposition de tout proche dans toutes nos réceptions.

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 2014 , une mesure a été effectuée.	
☒ Pas de mesure pour l' année de référence 2014 .	
Dernière mesure en (année) :	2012 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 domaines / services, ou... →	☐ ...uniquement dans les domaines / services suivants :

Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête	
☒ Instrument de mesure externe	
Nom de l'instrument	SMILE

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	Un formulaire d'expression et à disposition de tout proche dans toutes nos réceptions.	
☐	Oui , la satisfaction des référents est mesurée dans notre établissement.		
	☐ Dans l'année de référence 2014 , une mesure a été effectuée.		
	☐ Pas de mesure pour l'année de référence 2014.		
	Dernière mesure en (année) :		Prochaine mesure prévue pour (année) :

E

Mesures nationales de la qualité ANQ

L'organisation nationale des hôpitaux H+, les cantons, la Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS), 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 méthodes de réalisation et d'évaluation sont les mêmes pour tous les établissements.

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.

Mesures nationales de la qualité dans le domaine somatique aigu

Participation aux mesures			
Le Plan de mesure 2014 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	☐	☐	☒
Evaluation des réopérations potentiellement évitables	☐	☐	☒
Mesure des infections du site opératoire	☐	☐	☒
Mesure de la prévalence des chutes	☐	☐	☒
Mesure de la prévalence des escarres de décubitus	☐	☐	☒
Enquête nationale auprès des patients	☐	☒	☐
SIRIS registre des implants	☐	☐	☒
Plan de mesures pour les enfants			
Mesure des infections du site opératoire après appendicectomie	☐	☐	☒
Mesure de la prévalence des escarres de décubitus	☐	☐	☒
Enquête nationale auprès des parents	☐	☐	☒

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 Mesures nationales en réadaptation

Les prescriptions de mesures de l'ANQ dans la réadaptation sont valables pour tous les domaines stationnaires (cliniques de réadaptation et services de réadaptation des hôpitaux de soins aigus). Les outils de mesure appropriés au type de réadaptation sont appliqués à tous les patients à l'entrée et à la sortie. L'enquête sur la satisfaction est également menée auprès de tous les patients en stationnaire.

Participation aux mesures			
Le Plan de mesures 2014 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	☒	☐	
Mesures spécifiques des domaines pour la			
a) réadaptation musculo-squelettique	☐	☒	☐
b) réadaptation neurologique	☒	☐	☐
c) réadaptation cardiaque	☐	☒	☐
d) réadaptation pulmonaire	☐	☒	☐
e) autres types de réadaptation	☐	☒	☐

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

E1-1 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. Les cinq questions sont adaptées aux particularités de la réadaptation.

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

Résultats 2014			
Ensemble de l'établissement	Satisfaction mesurée (moyenne)	Intervalle de confiance ¹ CI= 95%	Analyse des résultats
Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ?	9.35		0 = non, pas du tout 10 = oui, tout à fait
Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ?	8.84		0 = très mauvaise 10 = excellente
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	8.68		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 ?	9.06		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 ?	9.44		0 = non, jamais 10 = oui, toujours

Comme les mesures de l'ANQ ont été conçues pour les comparaisons d'hôpitaux et de cliniques, les résultats spécifiques à ces établissements ne sont que partiellement pertinentes. L'ANQ publie les résultats des mesures sous forme de comparaisons sur son site www.anq.ch/fr.

Indication sur la mesure	
Institut d'évaluation	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 2014 d'une clinique de réadaptation, resp. de la division de réadaptation d'un hôpital de soins aigus.	
	Critères d'exclusion	- patients sans domicile fixe en Suisse - Patients décédés durant le séjour - Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.	
Nombre des patients contactés par courrier		41	
Nombre de questionnaires retournés		32	Retour en pourcent 78%



Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2014

F1 Infections (autres qu'à l'aide de Swissnoso/ANQ)

Thème de la mesure	Infections (autres qu'à l'aide de Swissnoso)
Qu'est-ce qui est mesuré?	Bactériuries

☒ L'évaluation 2014 n'est **pas encore terminée**. Aucun résultat n'est encore disponible.

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, gravité, gravité potentielle, taux par cause et impact

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2014?

☒ Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐ ...uniquement sur les sites suivants :	
☐ Dans toutes les domaines / services, ou... →	☐ ...uniquement dans les domaines / services suivants:	

Résultats mesurés

☐	L'évaluation 2014 n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.	
☒	Notre établissement renonce à la publication des résultats.	
	Expliquer les raisons	Modification de l'outil de mesure en cours d'année.
☐	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2014

☒ L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :	Dossier informatisé
☒ L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'institut d'évaluation :	Ennov SEGI depuis le 17 novembre 2014

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

Thème de la mesure	Escarres (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ de l'ANQ)
Qu'est-ce qui est mesuré?	Evaluation systématique pour tous les patients basée sur l'échelle de Norton : démarche préventive

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2014?		
☐ Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☒ ...uniquement sur les sites suivants:	Site de Lavigny
☐ Dans toutes les domaines / services, ou... →	☒ ...uniquement dans les domaines / services suivants:	Département hospitalier

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 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.

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2014?		
☒ Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐ ...uniquement sur les sites suivants :	

Résultats mesurés	
Mesures limitant la liberté de mouvement	Analyse des résultats / Remarques
Barrières, ceintures, harnais,...	100% des réévaluations effectuées pour l'hôpital

Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2014			
☒ L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :	Dossier informatisé	
☐ L'instrument a été utilisé dans le cadre de la mesure de l'ANQ.	Nom de l'instrument:	☐	Relevé de mesures limitatives de liberté (EFM)
		☐	Modulo Misura limitativa della libertà (LPZ)
☐ L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation :		

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Ensemble des patients
	Critères d'exclusion	Aucun

F6 Autres thèmes de mesure

Thème de la mesure	Erreurs médicamenteuses	
Qu'est-ce qui est mesuré?	Nombre, cause, type	
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2014?		
☒ Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	☐ ...uniquement sur les sites suivants :	



Activités et projets d'amélioration

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

G1 Certifications et normes / standards appliqués

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

G2 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
Epileptologie	Développement des activités d'épileptologie ambulatoire	Département hospitalier	2015
Expertise	Reconnaissance comme centre d'expertise multidisciplinaire fédéral de l'AI	Département hospitalier	2015
Optimisation du dossier informatisé	Intégration du transcodage, CIF, CHOP, ANQ et ST REHA dans nos processus cliniques et financiers	Département hospitalier	2015
Amélioration de la prévention des incidents	Déploiement SEGI sur l'entier des départements	Tx dpt déployés	2015

L'établissement a-t-il introduit un CIRS (critical incident reporting system)?	
☒ Oui , notre établissement a introduit un CIRS en 2014 (novembre).	
☒	La procédure pour l'introduction et la mise en œuvre de mesures d'amélioration est définie.

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.

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.

Notre 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 spécialisées sur mesure 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.

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



Les symboles utilisés dans ce rapport, qui font référence aux domaines d'hôpitaux soins somatiques aigus, psychiatrie et réadaptation ne figurent que lorsque les modules concernent des domaines 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 aigüe (FKQA), divers cantons et sur mandat des fournisseurs de prestations.

Voir aussi :

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.



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



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).