

Rapport sur la qualité 2015

conforme aux directives de H+



Réadaptation

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

Validé le : 09 mai 2016

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 2015.

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 2015

Manuel Salazar
Directeur du département hospitalier
021 821 47 63
manuel.salazar@ilavigny.ch

Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse

Les hôpitaux et cliniques suisses se préoccupent 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.

Aucune nouvelle mesure nationale n'a été introduite durant l'exercice 2015.

La sécurité des patientes et des patients est un critère essentiel de la qualité des traitements. A fin mars 2015, le projet d'approfondissement progress ! La sécurité de la médication aux interfaces de Sécurité des patients Suisse a démarré. Le projet se concentre sur la vérification systématique de la médication à l'admission à l'hôpital.

En été, la fondation a achevé avec succès le programme pilote progress! La sécurité en chirurgie. Ce programme avait pour objectif d'amener les hôpitaux et les cliniques à utiliser correctement la checklist chirurgicale lors de chaque opération afin d'éviter des préjudices aux patients. En septembre, Sécurité des patients Suisse a organisé pour la première fois une semaine d'action avec pour devise «Dialogue avec les patientes et les patients». De nombreux hôpitaux et cliniques ont également participé.

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 pour établir le 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 prudence doit être observée lors de la comparaison des résultats des différents établissements. D'une part, l'offre de prestations ([cf. Annexe 1](#)) n'est pas la même: un hôpital régional, par exemple, traite des cas différents de ceux soignés d'un hôpital universitaire. C'est la raison pour laquelle, les résultats des mesures doivent être appréciés distinctement. Par ailleurs, les hôpitaux et les cliniques n'utilisent pas les mêmes instruments de mesure, (structure, construction, méthode de relevé,...) et donc les résultats peuvent varier. Des comparaisons ponctuelles sont possibles lorsque les mesures sont harmonisées au niveau national et lorsque 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+

Table des matières

Mentions légales	2
Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse	3
1 Introduction	6
2 Organisation de la gestion de la qualité	7
2.1 Organigramme	7
2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité	7
3 Stratégie de qualité	8
3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence	8
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2015	8
3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir	9
4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité	10
4.1 Participation aux mesures nationales	10
4.2 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital	11
4.3 Activités et projets relatifs à la qualité	12
4.3.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents	12
4.4 Vue d'ensemble des certifications	12
MESURES DE LA QUALITE	13
Enquêtes	14
5 Satisfaction des patients	14
5.1 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation	14
5.2 Enquêtes à l'interne	16
5.2.1 Enquête de satisfaction des patients menée en interne	16
5.2.2 Enquête de satisfaction des prestations du service Intendance et Maintenance (participation ouverte aux patients)	17
5.3 Un service de gestion des réclamations	17
6 Satisfaction du personnel	18
6.1 Enquête à l'interne	18
6.1.1 Enquête de satisfaction des collaborateurs	18
Qualité des traitements	19
7 Infections	19
7.1 Mesure interne	19
7.1.1 Bactériuries	19
8 Chutes	20
8.1 Mesure interne	20
8.1.1 Mesure via le CIRS SEGI	20
9 Escarres	21
9.1 Mesure interne	21
9.1.1 Évaluation préventive	21
10 Mesures limitatives de liberté	22
10.1 Relevé à l'interne des mesures limitatives de liberté	22
10.1.1 Suivi des mesures limitatives de liberté	22
11 Atteinte des objectifs et état de santé physique	23
11.1 Mesures nationales par domaines spécifiques	23
12 Détails des projets	24
12.1 Projets actuels en faveur de la qualité	24
12.1.1 Amélioration et développement de l'intégration de la CIF, incluant le codage dans l'ensemble des processus cliniques à l'aide support informatique	24
12.1.2 Amélioration et développement de la démarche interdisciplinaire dans l'organisation des PEC, afin de renforcer l'adhésion et compréhension des collaborateurs aux processus interdisciplinaires et sa plus-value	24
12.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2015	24

12.2.1	ST-Reha.....	24
12.3	Projets de certification en cours.....	24
12.3.1	Mise en adéquation aux exigences ISO 9001: 2015.....	24
13	Conclusions et perspectives	25
Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution.....		26
	Réadaptation	26
	Editeur	30

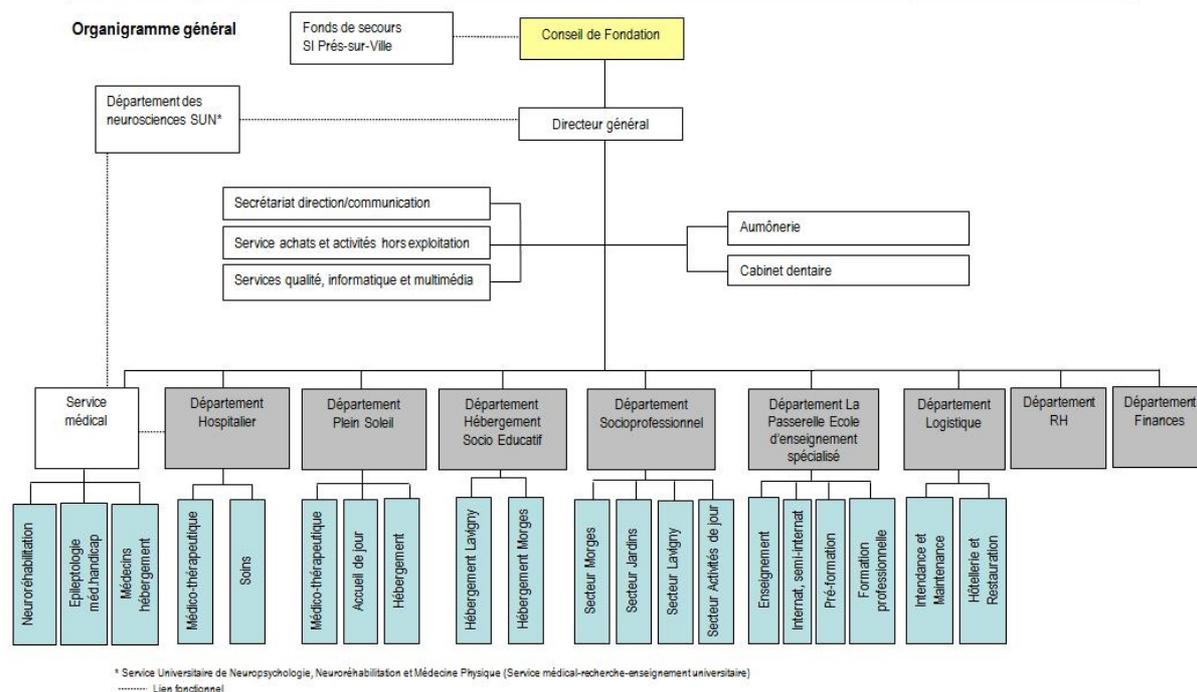
1 Introduction

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

Des informations détaillées sur l'offre de prestations sont présentées à [Annexe 1](#).

2 Organisation de la gestion de la qualité

2.1 Organigramme



La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction verticale.

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de **60%** est disponible.

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

David Prêtre
 Responsable qualité
 Institution de Lavigny
 021 821 45 91
davidpretre@ilavigny.ch

3 Stratégie de qualité

Mission

L'institution accueille une diversité de personnes atteintes dans leur autonomie et/ou leur santé:

- elle garantit des traitements de pointe à des personnes atteintes d'épilepsie ou nécessitant une réhabilitation neurologique
- elle assure la formation et l'accompagnement des enfants et des adolescents nécessitant un encadrement spécialisé
- elle participe, au sein d'un lieu de vie et de soins spécifiques, à la construction d'une nouvelle autonomie pour des personnes présentant des déficiences suite à une maladie neurologique ou à des lésions cérébrales
- elle favorise l'autonomie de personnes avec une déficience intellectuelle employées en milieu protégé, par des apprentissages, des adaptations de postes de travail et des travaux accessibles, dans le but de répondre à leurs besoins et développer leurs compétences professionnelles.

Objectifs 2016

- Participation au projet SUN: projet développement d'un centre universitaire cantonal de neuroréhabilitation en collaboration avec le CHUV et la faculté universitaire de biologie médicale
- Participation au projet itinéraire patient dans le projet national proposé par la plateforme- REHA
- Evaluation de l'adéquation du système qualité aux nouvelles exigences ISO 9001:2015
- Mesure de la satisfaction des patients

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

3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence

L'institution de Lavigny a été recertifiée conforme à la norme ISO 9001:2008 le 17 mars 2015. Les objectifs 2015 du département hospitaliers ont été atteints.

3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2015

Objectifs 2015 réalisés

- Développement des activités d'épileptologie ambulatoire avec engagement d'un médecin chef de clinique
- Réalisation du concept d'optimisation du dossier informatisé du patient à travers l'intégration du transcodage, CIF, CHOP, ANQ et ST REHA dans nos processus cliniques et financiers
- Poursuivre et intégrer les exigences du futur mode de financement des structures hospitalières en Neuroréhabilitation
- Amélioration de la prévention des incidents et de la gestion des propositions d'amélioration par l'utilisation d'un système électronique de gestion des incidents
- Mesure de la satisfaction des patients (cible 86%)

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

Mise en adéquation du système qualité aux nouvelles exigences ISO 9001:2015

L'Institution de Lavigny vise une certification ISO 9001:2015 pour 2018, un des objectifs du service qualité jusqu'à cette date, sera le recensement, puis le traitement des éventuels points de non-concordance nouvelles exigences de la norme.

Développement des démarches relatives à la sécurité des patients

Actif dans plusieurs groupes de travail relatifs à la sécurité des patients, le département hospitalier de l'Institution de Lavigny s'implique au jour le jour pour la mise en œuvre des démarches d'amélioration et de prévention. La constitution d'un groupe de coordinateurs internes permettra encore d'approfondir cette démarche.

Reconnaissance en tant que centre d'expertise multidisciplinaire fédéral de l'AI

Une démarche visant à obtenir cette reconnaissance a été réalisée en 2015, les résultats sont attendus courant 2016.

4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité

4.1 Participation aux mesures nationales

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.

D'autres informations sont disponibles dans les sous-chapitres «Enquêtes nationales», resp. «Mesures nationales» et sur le site de l'ANQ www.anq.ch/fr.

Durant l'année de référence, notre institution a participé comme suit au plan de mesures national:
<i>réadaptation</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Enquête nationale auprès des patients en réadaptation▪ Mesures spécifiques des domaines pour la<ul style="list-style-type: none">– Réadaptation neurologique

4.2 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital

Outre les mesures de la qualité imposées aux niveaux national et cantonal, notre institution a effectué des mesures de la qualité supplémentaires.

Notre institution a exécuté les enquêtes suivantes propres à l'hôpital:
<i>Satisfaction des patients</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquête de satisfaction des patients menée en interne ▪ Enquête de satisfaction des prestations du service Intendance et Maintenance (participation ouverte aux patients)
<i>Satisfaction du personnel</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquête de satisfaction des collaborateurs
Notre institution a exécuté les mesures suivantes propres à l'hôpital:
<i>Infections</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bactériuries
<i>Chutes</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesure via le CIRS SEGI
<i>Escarres</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation préventive
<i>Mesures limitatives de liberté</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi des mesures limitatives de liberté

4.3 Activités et projets relatifs à la qualité

4.3.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents

Le CIRS (Critical Incident Reporting System) est un système d'annonce des erreurs, dans lequel les collaborateurs peuvent saisir les événements ou les erreurs qui, dans l'activité quotidienne, ont failli conduire à des dommages. De cette manière, le CIRS contribue à détecter des points faibles dans l'organisation et dans les processus de travail. Des mesures d'amélioration de la sécurité peuvent être entreprises à partir de ces notifications d'incidents.

Notre établissement a introduit un CIRS en 2014 .

La procédure pour l'introduction et la mise en œuvre de mesures d'amélioration est définie.

Des structures, organes et compétences ont été mises en place afin de traiter les notifications CIRS.

Les notifications CIRS et les incidents sont traités au moyen d'une analyse systémique des erreurs.

Remarques

Toute notification introduite dans le CIRS suit un flux de classification, d'analyse et , selon le potentiel d'amélioration, de mise en oeuvre. Pour toutes les notifications d'incident grave, une analyse systémique est appliquée.

4.4 Vue d'ensemble des certifications

Notre institution a obtenu les certifications suivantes:				
Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Commentaires
ISO 9001:2008	Institution dans son ensemble	2002	2015	
Qualification SWISS REHA	Département hospitalier	2013	2013	

MESURES DE LA QUALITE

Enquêtes

5 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.

5.1 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation

L'appréciation des patients sur la qualité des prestations d'un hôpital est un indicateur de qualité important et reconnu (satisfaction des patients). Le questionnaire court pour l'enquête nationale auprès des patients a été développé par l'ANQ en collaboration avec un groupe d'experts. Le questionnaire est établi à partir du questionnaire de l'activité somatique aiguë mais il a été adapté aux particularités de la réadaptation.

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

Résultats des mesures

Questions	Valeurs de l'année précédente			Satisfaction mesurée (moyenne) 2015 (CI* = 95%)
	2012	2013	2014	
Institution de Lavigny				
Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire?	-	9.00	9.35	8.57 (7.46 - 9.67)
Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié?	-	8.76	8.84	8.22 (7.25 - 9.18)
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	-	8.73	8.68	8.04 (7.07 - 9.01)
Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour?	-	8.65	9.06	9.10 (8.60 - 9.59)
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?	-	9.00	9.44	8.61 (7.58 - 9.63)

Analyse des résultats: 0 = valeur la plus basse; 10 = valeur la plus élevée

* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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 pertinents. L'ANQ publie les résultats des mesures sous forme de comparaisons sur son site www.anq.ch/fr.

Indication sur la mesure	
Institut d'enquête	hcri AG und MECON measure & consult GmbH

Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Le questionnaire a été envoyé à tous les patients (≥ 18 ans) traités en stationnaire qui sont sortis d'une clinique de réadaptation, resp. d'un service de réadaptation d'un hôpital de soins aigus, en avril et en mai 2015.	
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients sans domicile fixe en Suisse. ▪ Patients décédés à l'hôpital ▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois. 	
Institution de Lavigny			
Nombre des patients contactés par courrier 2015	39		
Nombre de questionnaires renvoyés	24	Retour en pourcent	62.00 %

5.2 Enquêtes à l'interne

5.2.1 Enquête de satisfaction des patients menée en interne

L'enquête de satisfaction des patients menée en interne reprend les cinq items du questionnaire ANQ complétés de quatre questions supplémentaires.

Cette enquête nous permet une récolte de donnée annuelle sur les items interrogés par l'enquête annuelle mais également d'aborder les aspects logistiques qui sont importants pour nos patients.

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2015 dans les services de „Unités de soins du département hospitalier” .

Les questions:

Question 1 Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique pour un traitement similaire?

Question 2 Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié?

Question 3 Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?

Question 4 Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour?

Question 5 Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité?

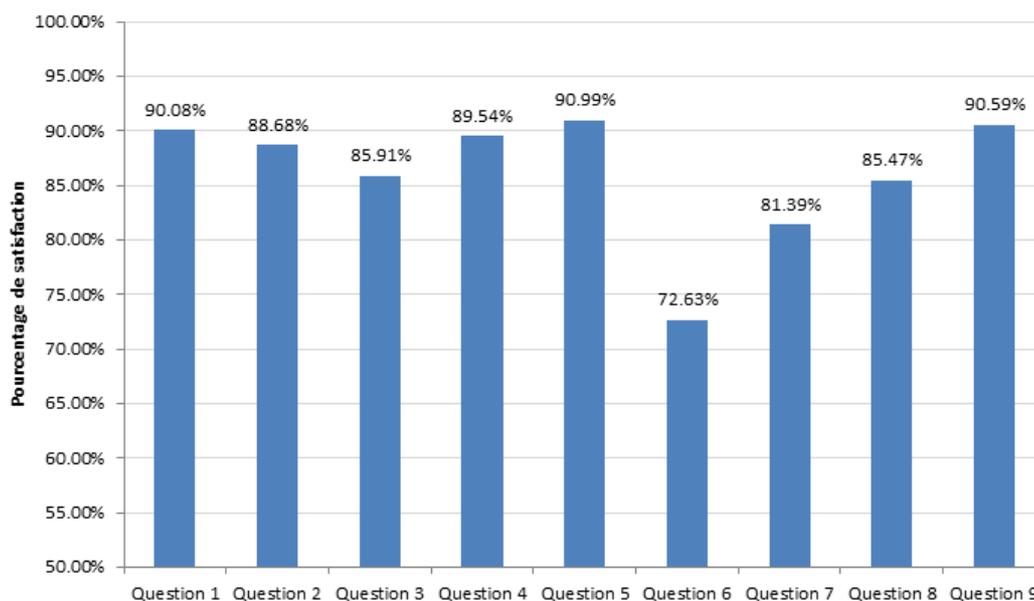
Question 6 Que pensez-vous de la qualité de la restauration qui vous a été proposée à l'hôpital ?

Question 7 Que pensez-vous de la qualité des services dont vous avez disposé à l'hôpital (télévision, internet, autres services, ...) ?

Question 8 Avez-vous été satisfait du confort et de l'équipement de votre chambre ?

Question 9 Le programme de thérapie qui vous a été proposé correspondait-il à vos attentes ?

Résultat de l'évaluation par item



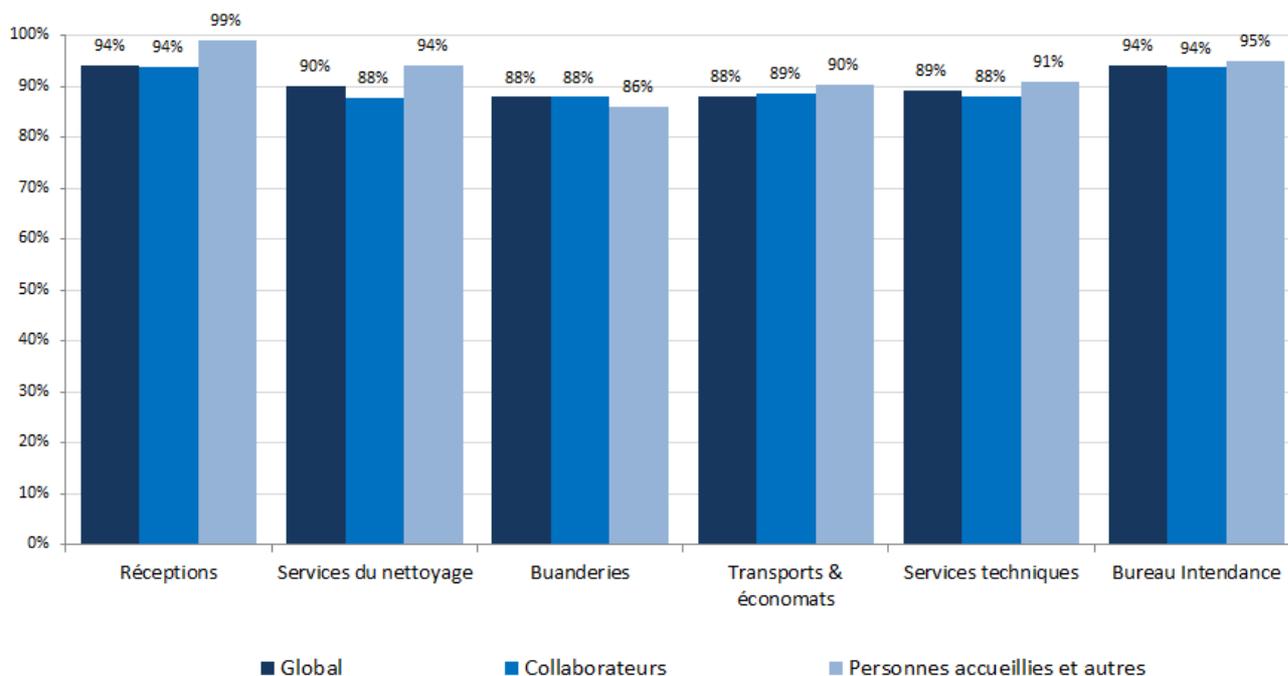
Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	questionnaire de satisfaction

5.2.2 Enquête de satisfaction des prestations du service Intendance et Maintenance (participation ouverte aux patients)

Mis en place pour mesurer la satisfaction en lien avec les prestations du service Intendance et Maintenance, ce questionnaire cible en premier lieu les collaborateurs. Il a toutefois été proposé aux personnes accueillies dans notre Institution dont les patients du département hospitalier. 17% d'entre eux ont souhaité répondre.

Nous avons mené cette enquête auprès des patients du 22 juin 2015 au 10 juillet 2015 dans tous les services .

Taux de satisfaction global des services par type de population



Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	questionnaire de satisfaction

5.3 Un service de gestion des réclamations

Notre établissement propose un service de gestion des réclamations / de médiation.

Institution de Lavigny
 Commission d'examen des plaintes
 021 821 45 45
commission.plaintes@ilavigny.ch

6 Satisfaction du personnel

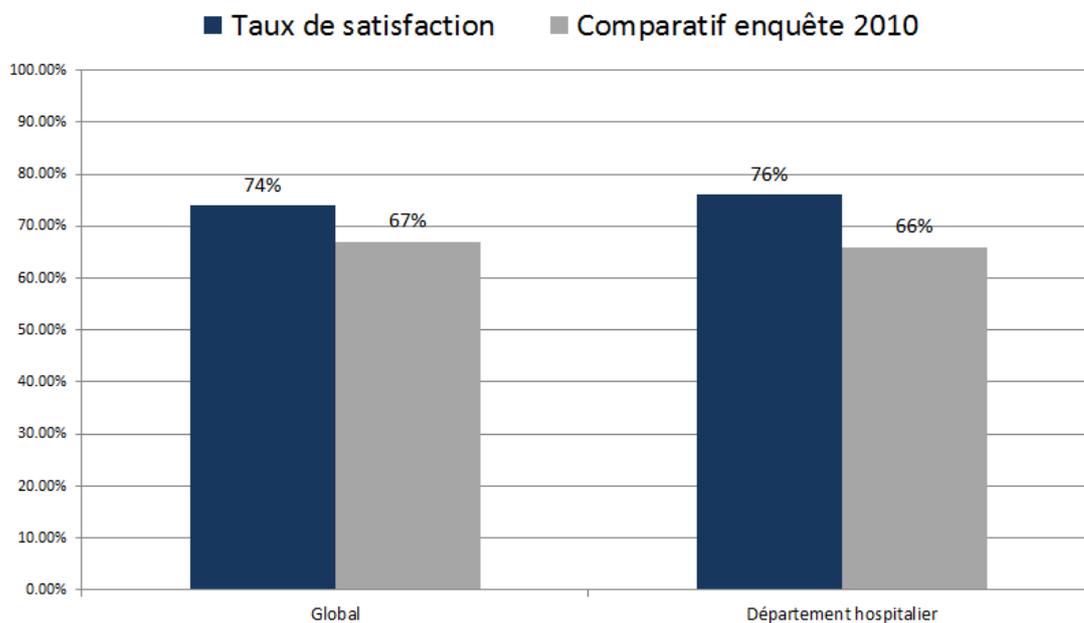
La mesure de la satisfaction du personnel fournit aux établissements des informations précieuses sur la manière dont les collaborateurs et collaboratrices ont perçu l'hôpital en tant qu'employeur et ressenti leur situation de travail dans celui-ci.

6.1 Enquête à l'interne

6.1.1 Enquête de satisfaction des collaborateurs

Ce sondage doit identifier les forces et faiblesses de l'entreprise en rapport avec les conditions de travail, le poste de travail, montrant ainsi les possibilités permettant d'améliorer la santé et le bien-être des collaborateurs et collaboratrices. L'ensemble du personnel peut participer au sondage.

Nous avons mené cette enquête auprès du personnel au mois de mars dans tous les services .



Indication sur la mesure

Méthode développée / instrument développé à l'interne

questionnaire de satisfaction

Qualité des traitements

7 Infections

7.1 Mesure interne

7.1.1 Bactériuries

Mesure des bactériuries.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2015 dans les services de „département hospitalier”, „hébergement Lavigny” .

Suivi en continu par l'infirmière HPCI.

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	suivi interne

8 Chutes

8.1 Mesure interne

8.1.1 Mesure via le CIRS SEGI

Chaque chute d'un patient est notée dans le dossier informatisé puis automatiquement transférée dans le programme de gestion des incidents: SEGI

Pour chaque notification, le cas est transmis en analyse puis, s'il y a lieu, des démarches d'améliorations sont mises en place.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2015 dans tous les services .

La mise en place du système SEGI nous a permis de mettre en place des actions correctives ou préventives dans plus d'un tiers des constats de chutes au département hospitalier.

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	Ennov, SEGI (Application FHV)

9 Escarres

L'escarre est une lésion ischémique localisée au niveau de la peau et/ou des tissus sous-jacents, située en général sur une saillie osseuse. Elle est le résultat d'un phénomène de pression, ou de pression associée à du cisaillement.

9.1 Mesure nationale de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents

La mesure nationale de la prévalence fournit des indications sur la fréquence, la prévention et le traitement de différents événements liés aux soins. La prévalence des escarres est mesurée à une date prédéfinie. Dans le cadre de la mesure, les patients sont examinés pour savoir s'ils souffrent d'une ou plusieurs escarres.

Les hôpitaux et les cliniques disposant d'une division pédiatrique spécifique effectuent depuis 2013 une mesure de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents également. Les escarres sont en effet un précieux indicateur de qualité dans le domaine pédiatrique. Elles constituent un problème de soin encore trop souvent sous-estimé. Elles sont en lien étroit avec les moyens auxiliaires tels que les attelles, les capteurs, les sondes, etc. La communication verbale réduite des nourrissons et des enfants en bas âge, qui dépend du développement, ainsi que les cellules de la peau encore insuffisamment développées des prématurés ou des nouveau-nés constituent d'autres facteurs de risque.

Informations complémentaires:

www.anq.ch/fr et www.lpz-um.eu

Résultats des mesures

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 pertinents. L'ANQ publie les résultats des mesures sous forme de comparaisons sur son site www.anq.ch/fr.

Indication sur la mesure	
Institut d'enquête	Haute école spécialisée bernoise
Méthode / instrument	LPZ International (International Prevalence Measurement of Care problems)

9.2 Mesure interne

9.2.1 Évaluation préventive

Évaluation basée sur l'échelle de Norton

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2015 dans les services de „département hospitalier”.

La démarche est systématique pour tous les patients, en mesure préventive.

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	échelle de Norton

10 Mesures limitatives de liberté

10.1 Relevé à l'interne des mesures limitatives de liberté

10.1.1 Suivi des mesures limitatives de liberté

Intégration au dossier informatisé de chaque mesure et de son suivi.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2015 dans tous les services .

La planification de la réévaluation des mesures est respectée.

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	dossier informatisé

11 Atteinte des objectifs et état de santé physique

11.1 Mesures nationales par domaines spécifiques

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.

Vous trouverez d'autres informations sur les mesures spécifiques à un domaine de la réadaptation à l'adresse www.anq.ch/fr

Résultats des mesures

Comme les mesures de l'ANQ sont conçues pour des comparaisons entre institutions et que des valeurs non ajustées au risque (valeurs brutes) ne sont guère significatives sans valeur de référence, les résultats spécifiques aux hôpitaux, resp. aux cliniques, mentionnés dans ce rapport sur la qualité ne sont pas publiés. Die Messergebnisse finden Sie in vergleichender Darstellung auf der ANQ Website www.anq.ch.

Indication sur la mesure	
Institut d'enquête	Charité - Université à Berlin, institut de sociologie médicale, département de recherche en réadaptation
Méthode / instrument	▪ Objectif principal et atteinte de l'objectif
	▪ Functional Independence Measurement (FIM)

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients adultes traités en stationnaire
	Critères d'exclusion	Enfants et adolescents traités en réadaptation

12 Détails des projets

Les principaux projets en faveur de la qualité sont décrits dans ce chapitre.

12.1 Projets actuels en faveur de la qualité

12.1.1 Amélioration et développement de l'intégration de la CIF, incluant le codage dans l'ensemble des processus cliniques à l'aide support informatique

Développement du dossier informatisé et organisation des formations des collaborateurs dans le domaine de la CIF et à l'utilisation du nouveau prototype dossier électronique.

12.1.2 Amélioration et développement de la démarche interdisciplinaire dans l'organisation des PEC, afin de renforcer l'adhésion et compréhension des collaborateurs aux processus interdisciplinaires et sa plus-value

Développement d'une offre de formation sur l'interdisciplinarité à l'interne de la démarche clinique. Organisation d'un programme de formation pour l'ensemble des collaborateurs du département.

12.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2015

12.2.1

ST-Reha

ST-Reha est un projet national visant à mettre en place un nouveau mode de financement des séjours de réadaptation basé sur un tarif journalier, déterminé par la pathologie et l'intensité de la rééducation nécessaire au patient.

L'hôpital de l'Institution de Lavigny a intégré le projet dans sa phase pilote dès 2010, l'étape de récolte de données s'étant terminée fin 2015 par un bilan très positif : les outils informatiques internes qui ont été créés sur mesure pour automatiser le traitement et la transmission des informations, ont permis de répondre largement aux exigences, tout en réduisant l'impact sur le temps administratif des équipes soignantes et thérapeutiques.

Aujourd'hui, notre hôpital maintient son rôle de pionnier et participera activement à l'étape suivante de déploiement du nouveau modèle tarifaire. L'expérience développée nous permet aujourd'hui de faire fructifier notre expertise et de nous investir pour la formation dans ces domaines. A l'interne et à l'extérieur, des cours sont proposés et des conférences sont organisées, comme par exemple le Congrès consacré à la CIF (Classification Internationale du Fonctionnement et du Handicap) qui a été mis sur pied au sein de la Plateforme-Reha le 24 septembre 2015.

12.3 Projets de certification en cours

12.3.1 Mise en adéquation aux exigences ISO 9001: 2015

Recertifiée ISO 9001: 2008 en mars 2015, l'Institution de Lavigny planifie sa mise en adéquation avec la nouvelle version de la norme paru en septembre 2015. Cette adaptation est planifiée de 2016 à 2018.

13 Conclusions et perspectives

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

- hôpital de réhabilitation neurologique et de traitement de l'épilepsie,
- hébergement de personnes vivant avec un handicap,
- 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.

Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution

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. L'offre de prestations repose sur la dernière Statistique médicale de l'Office fédéral de la statistique. Ils concernent uniquement les patients traités en stationnaire.

Des informations supplémentaires sur l'offre de l'institution sont disponibles sur le portail des hôpitaux et cliniques info-hopitaux.ch et dans le rapport annuel. Ce dernier peut être téléchargé au moyen du lien suivant.

Ce dernier peut être téléchargé au moyen du lien suivant: [Rapport annuel](#)

Réadaptation

Offre de prestations en réadaptation

Domaines de réadaptation	
Réadaptation neurologique	a,s

a = ambulatoire, s = stationnaire

Remarques

Intégré dans la filière de neuroréhabilitation vaudoise, l'hôpital de l'Institution de Lavigny est aujourd'hui l'un des centres romands de référence pour les patients avec des lésions cérébrales nécessitant une réhabilitation neurologique ou pour ceux souffrant d'épilepsie difficile à traiter. L'organisation de la prise en charge veille à ce que chaque patient soit au bon endroit au bon moment, disposant de tous les moyens adaptés à ses besoins et aux objectifs thérapeutiques.

Neuroréhabilitation

La neuroréhabilitation concerne la réhabilitation des affections du système nerveux, suite à une lésion ou une maladie : traumatisme crânio-cérébral (TCC), accident vasculaire cérébral (AVC), maladie neuromusculaire, myopathie, ...

Par une prise en charge adaptée comprenant notamment un suivi médical rapproché, des évaluations régulières, la stimulation dans les activités de la vie quotidienne, et des exercices réguliers avec différents thérapeutes, le patient est accompagné dans le réapprentissage d'un maximum de ses facultés.

Soucieuse de continuellement améliorer la qualité de la prise en charge, l'hôpital de l'Institution de Lavigny utilise également des équipements à la pointe de la technologie, comme le système Lokomat et l'Armeo.

Epileptologie

Le service d'épileptologie de l'Institution de Lavigny est un centre reconnu en matière d'épilepsie. La prise en charge proposée permet d'établir des expertises à tous les niveaux, que ce soit dans un but diagnostique, pour la mise en place d'un traitement, la prévention ou encore l'évaluation psychosociale.

Consultations ambulatoires

En plus de son service d'hospitalisation, l'établissement propose des prestations ambulatoires dans toutes ses activités médicales

Chiffres-clés de la réadaptation stationnaire

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	Nombre moyen de traitements / séances par jour et patient	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation neurologique	5.80	273	14053

Chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire)

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	Nombre moyen de traitements / séances par jour et patient	Nombre de sorties
Réadaptation neurologique	0.00	0

Remarques

Nombre de prestations ambulatoires réalisées en 2015: 7'053

Collaboration dans le réseau de soins

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.

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.

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.

Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)
Institution de Lavigny		
Hôpital de Morges	Intensivstation in akutsomatischem Spital	11 km
Hôpital de Morges	Notfall in akutsomatischem Spital	11 km

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

Ressources en personnel de réadaptation

Spécialisations disponibles	Nombre de postes à temps plein
Institution de Lavigny	
Spécialiste en médecine physique et réadaptation	1
Spécialiste en neurologie	3
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	1
Spécialiste en neurologie avec formation spécifique en épileptologie	2

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
Institution de Lavigny	
Infirmiers	38
Physiothérapie	11
Logopédie	6
Ergothérapie	9
Diététique	1
Neuropsychologie	5
Consultant interdisciplinaire	1
Thérapie équestre	1
EEG	2
Service de liaison	2

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.

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.



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 **fondation Sécurité des patients Suisse** est une plateforme nationale dédiée au développement et à la promotion de la sécurité des patients en Suisse. Elle travaille sous forme de réseaux et de coopérations. Son objectif est de tirer des enseignements des erreurs commises et de favoriser la culture de la sécurité dans les établissements de santé. Pour ce faire, elle fonctionne sur un mode partenarial et constructif avec des acteurs du système sanitaire.

Voir plus: www.securitedespateurs.ch



L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (**ANQ**) coordonne et met en œuvre des mesures de qualité dans différents domaines (médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie).

Voir aussi: www.anq.ch