

Hôpital du Valais
Spital Wallis

Rapport sur la qualité 2017

conforme aux directives de H+

Validé le:
par:

31.08.2018
Els De Waele, Coordinatrice qualité des soins et sécurité
des patients

Version 1

Hôpital du Valais - CHC, IPVR Malévoz

www.ipvr.ch



psychiatrie

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 2017.

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, les programmes et les projets d'assurance de la qualité.

Afin d'améliorer la comparaison des rapports sur la qualité, le sommaire et la numérotation des chapitres ont été uniformisés. Tous les chapitres du modèle sont désormais mentionnés dans le sommaire, indépendamment du fait qu'ils concernent ou non l'établissement. L'intitulé des chapitres non pertinents apparaît en gris et est complété par une brève explication. Ces chapitres n'apparaissent plus dans la suite du rapport sur 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 être, elles aussi, prises en considération.

Public cible

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

Personne à contacter pour le Rapport sur la qualité 2017

Mme
Els De Waele
Coordinatrice qualité des soins et sécurité des patients
027 603 67 08
els.dewaele@hopitalvs.ch

Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse

En Suisse, les hôpitaux et les cliniques font preuve d'une volonté marquée de présenter en toute transparence les mesures entreprises en faveur de la qualité dans le système de santé et de recourir à des méthodes éprouvées pour améliorer leur qualité à l'interne. En 2017, les membres de H+ ont approuvé la publication de résultats de mesures supplémentaires effectuées par l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Au sein des hôpitaux, ces résultats servent d'indicateurs permettant une identification précoce d'éventuelles anomalies et, le cas échéant, la mise en œuvre d'actions visant à améliorer la qualité. La démarche du Peer Review, par exemple, est une procédure d'analyse qui a fait ses preuves pour identifier de telles anomalies dans les taux de mortalité et définir des potentiels d'amélioration dans les processus de soins en collaboration avec des personnes externes à l'institution.

Les programmes nationaux progress! de la fondation Sécurité des patients Suisse ont été poursuivis en 2017 grâce à l'engagement sans faille des hôpitaux pilotes et des organisations partenaires. Le programme «Sécurité de la médication aux interfaces» est arrivé à son terme cette année. Dans le cadre du troisième programme pilote progress!, Sécurité des patients Suisse se concentre, en collaboration avec Swissnoso, sur un recours plus rare, plus court et plus sûr à la sonde vésicale afin de réduire les risques d'infection et de lésion. Les résultats du programme seront disponibles à mi-2018. Le quatrième programme pilote progress! consacré à la «Sécurité de la médication en EMS» cible en particulier la polypharmacie ainsi que l'usage plus sûr de médicaments potentiellement inappropriés chez les personnes âgées. D'autres projets de Sécurité des patients Suisse ont été consacrés notamment aux conférences morbidité-mortalité en Suisse au travers d'une analyse de la situation et au double contrôle – ce dans l'intention d'améliorer la sécurité de la médication pour les substances à haut risque. En septembre, la fondation coordonne une semaine d'action consacrée à la sécurité des patients: cette année, elle était placée sous le thème du Speak-Up (parlons-en).

Le modèle de rapport sur la qualité de H+ permet aux membres de l'association de présenter leurs activités en faveur de la qualité sous une forme unifiée et transparente.

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 pouvez obtenir ces publications 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 2017	8
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2017	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 Exécution de mesures prescrites par le canton Notre établissement n'est pas soumis à des mesures imposées par le canton.	
4.3 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital	10
4.4 Activités et projets relatifs à la qualité	11
4.4.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents	11
4.5 Aperçu des registres Aucun registre correspondant aux domaines d'activités de notre établissement n'a été identifié.	
4.6 Vue d'ensemble des certifications Aucune certification correspondant aux domaines d'activités de notre établissement n'a été identifiée.	
MESURES DE LA QUALITE	12
Enquêtes	13
5 Satisfaction des patients	13
5.1 Enquête nationale auprès des patients en psychiatrie	13
5.2 Service des réclamations	13
6 Satisfaction des proches Notre établissement n'a pas effectué d'enquête durant l'année de référence.	
7 Satisfaction du personnel Notre établissement n'a pas effectué d'enquête durant l'année de référence.	
8 Satisfaction des référents Notre établissement n'a pas effectué d'enquête durant l'année de référence.	
Qualité des traitements	15
9 Réhospitalisations Notre établissement ne propose pas de prestations dans cette spécialité.	
10 Opérations Notre établissement ne propose pas de prestations dans cette spécialité.	
11 Infections Notre établissement ne propose pas de prestations dans cette spécialité.	
12 Chutes Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en psychiatrie.	
13 Escarres Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en psychiatrie.	
14 Mesures limitatives de liberté	15
14.1 Relevé national des mesures limitatives de liberté en psychiatrie des adultes et en psychiatrie des enfants et adolescents	15
15 Intensité des symptômes psychiques	17
15.1 Mesure nationale en psychiatrie des adultes	17
16 Atteinte des objectifs et état de santé physique Notre établissement ne propose pas de prestations dans cette spécialité.	
17 Autre mesure de la qualité	19

17.1	Autre mesure interne	19
17.1.1	Déclarations des incidents médico-hospitaliers	19
18	Détails des projets	20
18.1	Projets actuels en faveur de la qualité	20
18.1.1	Médiscreen.....	20
18.1.2	Culture de sécurité	20
18.2	Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2017	21
18.2.1	Filière clinique	21
18.2.2	Cybersécurité	21
18.3	Projets de certification en cours	21
18.3.1	Pas de projet de certifications en cours	21
19	Conclusions et perspectives	22
Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution.....		23
Soins somatiques aigus		23
Psychiatrie		26
Annexe 2		
Editeur		27

1 Introduction

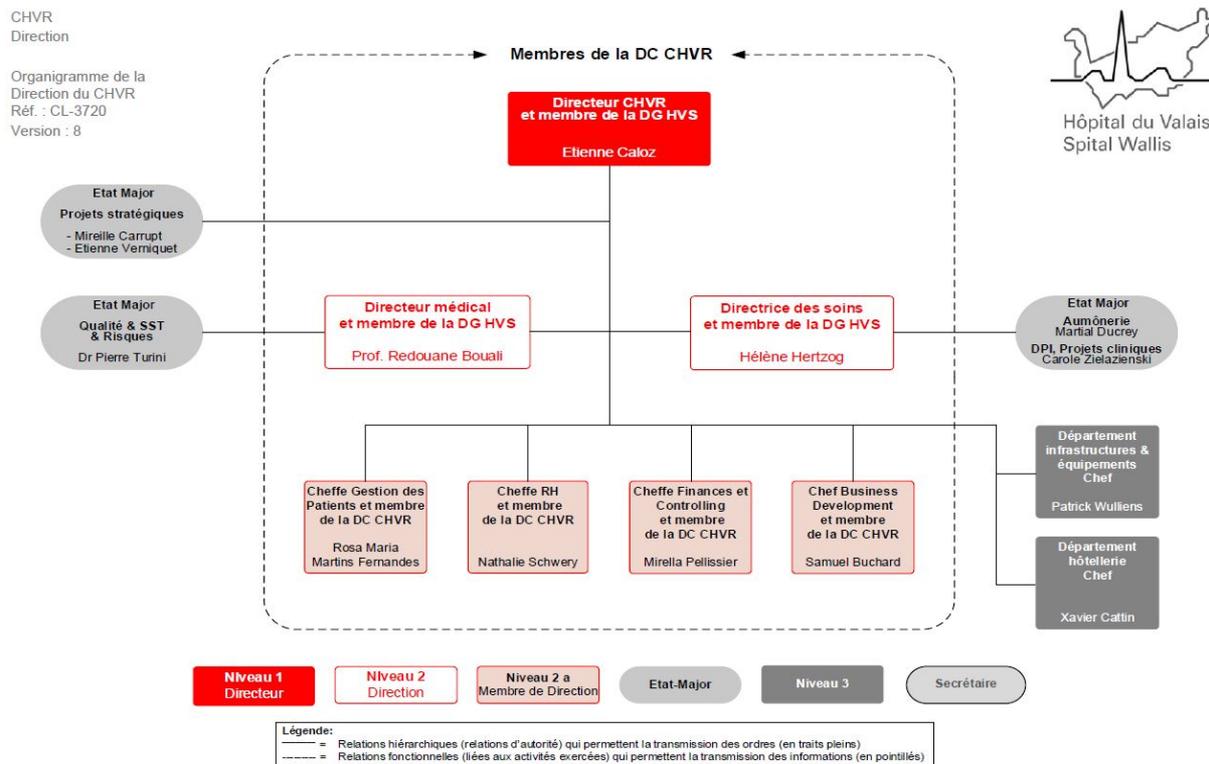
Assurer des soins de qualité et garantir la sécurité des patients sont des enjeux majeurs pour tout hôpital. En 2014 l'Hôpital du Valais (HVS) a adapté sa stratégie qualité en l'orientant vers des démarches impliquant davantage les collaborateurs en contact direct avec les patients, ainsi que les patients eux-mêmes.

Cette stratégie comporte plusieurs axes, dont un est le renforcement de la visibilité des projets et des résultats liés à la qualité. C'est dans cet axe que s'inscrit la communication des résultats qualité de l'HVS. Comme chaque année, les résultats des indicateurs qualité sont mis en ligne sur le site de l'HVS www.hopitalvs.ch/rapports.

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 horizontale.

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de **4.2** est disponible.

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

Dr. Pierre Turini
 Coordinateur médicale de la qualité des soins
 et la sécurité des patients
 Hôpital du Valais - CHC, IPVR Malévoz
 027 603 87 73
pierre.turini@hopitalvs.ch

Madame Els De Waele
 Coordinatrice qualité des soins et sécurité
 des patients
 Hôpital du Valais - CHC, IPVR Malévoz
 027 603 67 08
els.dewaele@hopitalvs.ch

3 Stratégie de qualité

L'hôpital du Valais veut ancrer la culture Qualité au sein de l'institution par :

- Un concept Qualité efficace
- La culture Qualité de l'Hôpital du Valais
- Les pratiques collaboratives
- L'intégration du patient dans la relation de soin
- Le sens de l'accueil

(Vision stratégique de l'Hôpital du Valais 2018 – 2022)

La qualité est solidement 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 2017

La mesure des indicateurs nationaux de qualité (ANQ, OFSP) représente une approche reconnue pour améliorer la qualité des soins, mais elle a tendance à occulter les autres approches, tout aussi importantes, mais moins visibles. Pour cette raison, le rapport qualité de l'Hôpital du Valais présente plusieurs projets qualité. Il nous est paru important de les mettre en avant, car elles donnent un aperçu plus large des initiatives qualité et montrent l'implication active des collaborateurs de l'HVS dans la qualité des soins et la sécurité des patients. Elles illustrent aussi le dynamisme qui est nécessaire à toute démarche qualité visant à assurer l'amélioration continue. Plusieurs exemples de projets qualité sont présentés dans le rapport :

1. une filière clinique
2. la sécurisation de l'administration des médicaments
3. une enquête auprès des collaborateurs sur la culture sécurité
4. une accréditation internationale « Pathway to Excellence »
5. une campagne de sensibilisation sur la cybersécurité

Vous trouvez des informations complémentaires sur ces projets sous le lien suivant :

<http://www.spitalwallis.ch/fr/lhopital-du-valais/portrait/rapports-qualite-2017.html>

3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2017

Les objectifs atteints en 2017 sont:

1. une filière clinique
2. la sécurisation de l'administration des médicaments
3. une enquête auprès des collaborateurs sur la culture sécurité
4. une accréditation internationale « Pathway to Excellence »
5. une campagne de sensibilisation sur la cybersécurité

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

Ancrer la culture Qualité au sein de l'Hôpital du Valais

Un concept Qualité efficace:

L'Hôpital du Valais a défini en 2014 un concept relatif à la qualité des soins et à la sécurité des patients. Les objectifs et les processus sont clairement établis et remplissent parfaitement leur rôle. A ce propos, le premier outil du processus qualité est le principe de l'annonce, en interne, de tous les incidents qui ont lieu au sein de l'HVS. La volonté de l'HVS est de traiter chaque incident de manière professionnelle et documentée, mais surtout d'assurer le suivi le plus pertinent. Ce suivi peut consister à corriger d'éventuelles erreurs, à modifier les processus et les consignes internes, à améliorer l'information et à assurer un retour au patient.

La culture Qualité de l'Hôpital du Valais :

L'intention est d'ancrer une véritable «culture Qualité» au sein de l'HVS. Ceci signifie que chaque collaborateur et chaque collaboratrice doit adhérer aux valeurs de l'HVS et avoir pleinement conscience de l'importance de la qualité des soins, qu'il ou elle connaisse le concept qualité et les processus en vigueur, qu'il ou elle réfléchisse à ce qu'il ou elle peut apporter à la qualité des soins prodigués aux patients et se fixe des objectifs à atteindre.

Les pratiques collaboratives :

Ce processus d'amélioration permanente devra inclure les réflexions sur l'interprofessionnalité et sur les pratiques collaboratives au sein de l'HVS. Cet état d'esprit collaboratif inclura non seulement toutes les professions qui sont concernées par les soins donnés à un malade ou à un blessé, mais également le patient lui-même ainsi que ses proches.

L'intégration du patient dans la relation de soin :

Le patient est un des acteurs majeurs de son propre traitement. La qualité de la relation que le personnel de l'hôpital entretient avec le patient et son intégration dans la chaîne des soins sont indispensables à la réussite des traitements. Ceci implique une meilleure circulation de l'information, un esprit d'ouverture entre les services et une collaboration entre toutes les personnes concernées par un patient.

Le sens de l'accueil :

Enfin, pour que les patients bénéficient d'une prise en charge de qualité, il est impératif de soigner tout particulièrement leur accueil, à tous les niveaux. Le sens de l'accueil et de l'écoute, la disponibilité du personnel pour le patient et ses proches et la réduction des délais d'attente en sont des facteurs indispensables.

Vous trouvez plus d'informations sur le site de l'hôpital :

<http://www.spitalwallis.ch/fr/lhopital-du-valais/portrait/vision.html>

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

4.1 Participation aux mesures nationales

L'association nationale des hôpitaux H+, les cantons, la Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS), l'association faîtière des assureurs maladie santé suisse et les assurances sociales fédérales 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>psychiatrie</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psychiatrie pour adultes <ul style="list-style-type: none"> – Enquête nationale auprès des patients en psychiatrie – Intensité des symptômes (évaluation par un tiers) – Intensité des symptômes (autoévaluation) – Mesures limitatives de liberté

4.3 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 mesures suivantes propres à l'hôpital:
<i>Autre mesure de la qualité</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déclarations des incidents médico-hospitaliers

4.4 Activités et projets relatifs à la qualité

4.4.1 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. Le CIRS contribue ainsi à identifier les facteurs de risques dans l'organisation et les processus de travail et à améliorer la culture de la qualité. Des mesures d'amélioration de la sécurité peuvent être entreprises à partir de ces notifications d'incidents.

Notre établissement a introduit un CIRS en 2005 .

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

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

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 psychiatrie

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 des domaines des soins somatiques aigus, de la réadaptation et de la psychiatrie. Une enquête nationale auprès des patients a été menée pour la première fois à l'automne 2017 en psychiatrie.

Le questionnaire court comprend six questions centrales et peut être aisément inclus dans des enquêtes plus larges auprès de patients. Les trois premières questions sont identiques à celles posées en somatique aiguë alors que les trois dernières ont été adaptées aux spécificités de la psychiatrie. Des questions liées à l'âge, au sexe et à la classe d'assurance complètent les six questions sur le séjour à l'hôpital.

Résultats des mesures

Les résultats des mesures 2017 n'étaient pas disponibles au moment de la validation du rapport sur la qualité.

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

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 psychiatrie stationnaire des adultes, qui sont sortis entre septembre et novembre 2017.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients traités en psychiatrie forensique. ▪ Patients décédés à l'hôpital. ▪ Patients sans domicile fixe en Suisse. ▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.

5.2 Service des réclamations

Notre établissement propose un service des réclamations / de médiation.

Hôpital du Valais - CHC, IPVR Malévoz

Espace d'écoute pour les patients et les proches

M. André Wirth et Mme. Sandrine Panchard

Conseiller à l'espace d'écoute

027 603 88 88

espace.patients@hopitalvs.ch

Lundi à vendredi de 13h30 à 17h30, Mercredi de 14h à 18h

Qualité des traitements

14 Mesures limitatives de liberté

Des mesures limitatives de liberté sont prises lorsqu'un risque aigu de mise en danger de soi ou d'autrui découle du comportement social, de la pathologie ou du handicap de la personne. Elles ne doivent intervenir que dans des cas rares et doivent respecter les dispositions légales nationales et cantonales.

14.1 Relevé national des mesures limitatives de liberté en psychiatrie des adultes et en psychiatrie des enfants et adolescents

L'instrument EFM (Erfassung Freiheitsbeschränkender Massnahmen / Relevé des mesures limitant la liberté de mouvement) saisit, comme set de données minimal, le recours à des mesures limitant la liberté de mouvement. Ces mesures, éthiquement très délicates, sont à prendre avec la plus grande prudence. Les responsables du cas recensent l'utilisation de l'isolement, de l'immobilisation et de la médication forcée, ainsi que les mesures de sécurité sur la chaise et le lit, p. ex. la fixation d'un plateau à la chaise, les barreaux de lits et les couvertures ZEWI.

Résultats des mesures

Psychiatrie des adultes	2015	2016
Hôpital du Valais - CHC, IPVR Malévoz		
Part des cas concernés par des mesures limitatives de liberté en %	6.35	5.36

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

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

Vous trouvez plus d'informations sur le site de l'hôpital :
<http://www.spitalwallis.ch/fr/lhopital-du-valais/portrait/vision.html>

Notre établissement dispose d'un concept pour les mesures limitatives de liberté qui tient compte du droit de la protection de l'enfant et de l'adulte.

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	Hôpitaux psychiatriques universitaires (UPK) Bâle Dès juillet 2017 w hoch 2, Bern
Méthode / instrument	EFM

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion adultes	Tous les patients de la psychiatrie pour adultes (relevé complet).
	Critères d'exclusion adultes	Patients de la psychiatrie pour enfants et adolescents.
	Critères d'inclusion enfants et adolescents	Patients de la psychiatrie pour les enfants et adolescents (relevé complet).
	Critères d'exclusion enfants et adolescents	Tous les patients de la psychiatrie pour adultes.
Hôpital du Valais - CHC, IPVR Malévoz		
Nombre total de cas en psychiatrie des adultes pour 2016		1138

15 Intensité des symptômes psychiques

15.1 Mesure nationale en psychiatrie des adultes

Les prescriptions de l'ANQ pour la psychiatrie des adultes sont valables depuis juillet 2012 dans tous les domaines stationnaires (y c. dans les services de psychiatrie d'un hôpital de soins aigus, dans les soins psychosomatiques, dans les cliniques spécialisées pour les addictions et en psychogériatrie), mais pas pour les cliniques de jour ni les soins ambulatoires.

Pour tous les patients en psychiatrie, l'intensité des symptômes (nombre et degré de gravité des symptômes pour un trouble psychique) est relevée à l'admission et à la sortie. Le résultat du traitement est ensuite évalué en fonction de l'évolution de l'intensité des symptômes (différence entre l'admission et la sortie).

Le personnel médical et soignant ainsi que les patients évaluent l'intensité des symptômes à l'admission et à la sortie au moyen des questionnaires appropriés.

HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) mesure l'évolution de l'intensité des symptômes d'un patient au moyen de 12 questions. Le relevé se base sur le résultat de l'examen effectué par les responsables du cas (évaluation par le personnel médico-soignant).

BSCL (Brief Symptom Checklist) mesure l'évolution de l'intensité des symptômes d'un patient au moyen de 53 questions. Le relevé se base sur la perception que les patients ont d'eux-mêmes (auto-évaluation par les patients).

Informations complémentaires : www.anq.ch/fr/psychiatrie

Résultats des mesures

En 2016, la méthode a été révisée afin de calculer la différence ajustée aux risques, c'est pourquoi, les valeurs des années précédentes ne sont pas représentées.

HoNOS Adults	2013	2014	2015	2016
Hôpital du Valais - CHC, IPVR Malévoz				
HoNOS Résultat du traitement (moyenne de la modification entre l'admission et la sortie)	0.00	0.00	0.00	8.62
Écart-type (+/-)	0.00	0.00	0.00	6.83

Analyse des résultats:

- 48 points = Dégradation maximale possible;
- + 48 points = Amélioration maximale possible

BSCL	2013	2014	2015	2016
Hôpital du Valais - CHC, IPVR Malévoz				
Résultat du traitement (Moyenne de la modification entre l'admission et la sortie)	0.00	0.00	0.00	38.17
Écart-type (+/-)	0.00	0.00	0.00	38.92

Analyse des résultats:

- 212 points = Dégradation maximale possible;
- + 212 points = Amélioration maximale possible

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

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

Vous trouvez plus d'informations sur le site de l'hôpital :

<http://www.spitalwallis.ch/fr/lhopital-du-valais/portrait/vision.html>

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	Hôpitaux psychiatriques universitaires (UPK) Bâle Dès juillet 2017 w hoch 2, Bern
Méthode / instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) et BSCL (Brief Symptom Checklist)

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients de la psychiatrie pour adultes (relevé complet).
	Critères d'exclusion	Patients de la psychiatrie pour enfants et adolescents.

17 Autre mesure de la qualité

17.1 Autre mesure interne

17.1.1 Déclarations des incidents médico-hospitaliers

Une intervention ou une prescription médicale n'est jamais dénuée de risques. Alors que ceux-ci sont la plupart du temps maîtrisés, des complications inattendues et indésirables peuvent survenir dans le cadre des soins. Ces complications sont considérées comme des incidents médicohospitaliers.

Le but de la gestion des incidents est d'identifier les failles du système de sécurité dans l'organisation des soins et d'y remédier afin de prévenir, dans la mesure du possible, tout nouvel incident semblable. Dans la pratique, lorsqu'un incident est constaté, il est déclaré, puis il est analysé afin de déterminer ses causes. Si des causes évitables sont identifiées, des mesures d'amélioration sont mises en œuvre.

L'outil informatique utilisé par l'HVS pour la gestion des incidents donne une vue d'ensemble des incidents et de leur traitement ou une vue plus détaillée, par exemple au niveau des centres, des sites ou des services. Il permet aussi de suivre les mesures d'améliorations définies lors d'une analyse d'incident.

L'analyse de l'évènement indésirable est importante afin de chercher des causes évitables et, le cas échéant, de mettre en œuvre des mesures d'amélioration afin d'éviter qu'un même évènement ne se reproduise. Pour cette raison le système de gestion des incidents de l'HVS traite aussi les évènements indésirables.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2017 .

Tous les services

Toutes les déclarations fait par les collaborateurs seront intégrer dans le système de déclarations des incidents. Ce sont des situations avec et sans conséquences directes pour le patient. Le système intègre aussi des situations qui ont un impact sur un déroulement des processus.

Les résultats de cette mesures sont disponibles dans le rapport qualité de l'hôpital du Valais.

Vous pouvez y accéder sous:

<http://www.hopitalduvalais.ch/fr/lhopital-du-valais/portrait/rapports-qualite-2017.html>

Relevé des résultats et activités d'amélioration

Vous trouvez plus d'informations sur le site de l'hôpital : <http://www.spitalwallis.ch/fr/lhopital-du-valais/portrait/vision.html>

Indication sur la mesure

Méthode développée / instrument développé à l'interne	
---	--

18 Détails des projets

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

18.1 Projets actuels en faveur de la qualité

18.1.1 Médiscreen

Le projet MediScreen permet via un nouveau système de screening informatisé d'identifier des situations à risque de problèmes médicamenteux et, le cas échéant, d'apporter des mesures correctives ou préventives. Ce projet a été mis sur pied conjointement par la pharmacie de l'Institut Central des Hôpitaux (ICH), le service informatique et les coordinateurs pour la qualité des soins et de la sécurité des patients.

Il consiste à identifier des situations à risque de problèmes médicamenteux par le biais de requêtes informatiques dans le dossier patient informatisé (DPI). Concrètement, le logiciel analyse en permanence le DPI de tous les patients adultes hospitalisés à l'HVS et alerte les pharmaciens lorsqu'une situation à risque est détectée. Il peut permettre d'éviter des erreurs médicamenteuses potentiellement graves et de limiter au strict nécessaire l'utilisation d'antibiotiques à large spectre. Il améliorera ainsi la sécurité et la qualité de la prise en charge des patients.

Plus d'informations en lien avec ce projet sont disponible sur:

<http://www.hopitalduvalais.ch/fr/lhopital-du-valais/portrait/rapports-qualite-2017.html>

18.1.2 Culture de sécurité

L'Hôpital du Valais s'est associé à l'initiative de la Conférence des directeurs médicaux de Suisse latine pour réaliser une enquête sur la culture de la sécurité dans les hôpitaux de Suisse latine.

Le sondage est basé sur un questionnaire développé par l'AHRQ (organe qualité des USA) et a été traduit en français par la Haute Autorité de Santé (organe qualité de la France), puis traduit en allemand. Il cible les collaborateurs/trices en contact direct avec les patient-e-s (soignant-e-s, aide-soignant-e-s, médecins, techniciens en radiologie médicale, physiothérapeutes, logopédistes, instrumentistes, diététiciennes, aides de salle, etc.).

Cet outil d'évaluation est une étape importante dans le développement de la culture de la sécurité à l'Hôpital du Valais. L'analyse des réponses au questionnaire permet d'identifier les domaines où des mesures d'amélioration sont nécessaires et d'entreprendre des actions pour développer la culture sécurité. L'enquête sera répétée à un intervalle d'environ 3 ans, permettant ainsi d'évaluer l'évolution de la culture sécurité suite aux mesures prises.

Vous trouvez plus d'informations sous: <http://www.hopitalduvalais.ch/fr/lhopital-du-valais/portrait/rapports-qualite-2017.html>

18.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2017

18.2.1

Filière clinique

Bien que les patients souffrant d'un infarctus bénéficient déjà d'une prise en charge 24h/24 depuis plus de 20 ans en Valais, la création d'une véritable filière de soins cantonale allant des services de secours pré-hospitaliers à la fin de la réadaptation cardiaque a permis de réunir tous les acteurs impliqués dans cette pathologie avec la mise à contribution de différentes disciplines (secours, urgences, cardiologie interventionnelle, chirurgie, radiologie, soins intensifs, cardiologie, physiothérapie, réadaptation, administration et flux des patients).

Mise en œuvre dès le 15 mai 2017, elle a comme objectifs essentiels :

- L'amélioration de la qualité de prise en charge et de la sécurité du patient
- La facilitation du travail et une meilleure coordination des intervenants
- L'amélioration de la satisfaction des patients et du personnel
- Une utilisation des ressources plus rationnelle
- L'instauration d'une culture d'amélioration/formation continue au sein du personnel

Vous trouvez plus d'informations sous:

<http://www.hopitalduvalais.ch/fr/lhopital-du-valais/portrait/rapports-qualite-2017.html>

18.2.2 Cybersécurité

Les nouvelles technologies de l'information sont aujourd'hui omniprésentes. Si les bénéfices de ces technologies pour la médecine du 21^e siècle sont importants, leur engagement massif dans la prise en charge médicale des patients accentue également significativement l'exposition de l'hôpital aux cyber-risques.

Conscient du rôle clé joué par le facteur humain dans un système de cyber-protection efficace, l'Hôpital du Valais (HVS) a développé le projet «CyberSensibilisation». Le but de ce projet est de permettre à chaque collaborateur de l'HVS, indépendamment de sa fonction et de son environnement de travail, de comprendre comment les technologies de l'information peuvent être utilisées à des fins malveillantes, comment détecter de telles utilisations, comment agir en conséquence.

Vous trouvez plus d'informations sous:

<http://www.hopitalduvalais.ch/fr/lhopital-du-valais/portrait/rapports-qualite-2017.html>

18.3 Projets de certification en cours

18.3.1 Pas de projet de certifications en cours

En 2017, aucun projet dans le domaine de certifications en psychiatrie a été effectué.

19 Conclusions et perspectives

La mesure des indicateurs nationaux de qualité (ANQ, OFSP) représente une approche reconnue pour améliorer la qualité des soins, mais elle a tendance à focaliser les attentions et à occulter les autres approches, tout aussi importantes, mais moins visibles.

Il nous est paru important de mettre en avant un aperçu plus large des initiatives qualité et montrent l'implication active des collaborateurs de l'HVS dans la qualité des soins et la sécurité des patients. Vous trouvez plusieurs exemples de ces initiatives dans le rapport qualité de l'HVS. Ces projets illustrent le dynamisme qui est nécessaire à toute démarche qualité visant à assurer l'amélioration continue.

En complément à ce rapport, le lien www.hopitalvs.ch/rapports permet de consulter le rapport qualité HVS et les résultats détaillés des indicateurs qualité mesurés à l'HVS, les reconnaissances comme établissement de formation, les accréditations/ certifications/labels et les publications scientifiques par les collaborateurs de l'HVS. Ce lien permet aussi d'accéder au rapport de gestion de l'HVS qui présente les activités de l'hôpital et ses résultats financiers.

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.

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: [Rapport annuel](#)

Soins somatiques aigus

Offres groupes de prestations de la planification hospitalière
Base
Base chirurgie et médecine interne
Peau (dermatologie)
Dermatologie (y c. vénérologie)
Oncologie dermatologique
Affections cutanées graves
Traitement des plaies
Nez-gorge-oreille (oto-rhino-laryngologie)
Oto-rhino-laryngologie (chirurgie ORL)
Chirurgie cervico-faciale
Interventions ORL complexes interdisciplinaires (chirurgie tumorale)
Chirurgie élargie du nez et des sinus
Chirurgie de l'oreille moyenne (tympaanoplastie, chirurgie mastoïdienne, ossiculoplastie y c. chirurgie stapédiennne)
Chirurgie élargie de l'oreille avec oreille interne et/ou ouverture de la dure-mère
Chirurgie de la thyroïde et des parathyroïdes
Chirurgie maxillaire
Système nerveux chirurgical (neurochirurgie)
Neurochirurgie
Neurochirurgie spécialisée
Système nerveux médical (neurologie)
Neurologie
Tumeur maligne secondaire du système nerveux
Tumeur primaire du système nerveux (sans patients palliatifs)
Maladies cérébrovasculaires (sans stroke unit)
Epileptologie: diagnostic complexe
Yeux (ophtalmologie)
Ophthalmologie
Chirurgie spécialisée du segment antérieur
Affections du corps vitré/de la cornée
Hormones (endocrinologie)
Endocrinologie
Estomac-intestins (gastroentérologie)
Gastroentérologie
Gastroentérologie spécialisée
Chirurgie viscérale
Chirurgie viscérale

Interventions majeures sur le pancréas (CIMHS)
Interventions majeures sur le foie (CIMHS)
Chirurgie de l'œsophage (CIMHS)
Chirurgie bariatrique
Interventions sur le bas rectum (CIMHS)
Sang (hématologie)
Lymphomes agressifs et leucémies aiguës
Lymphomes très agressifs et leucémies aiguës avec chimiothérapie curative
Lymphomes indolents et leucémies chroniques
Affections myéloprolifératives et syndromes myélodysplasiques
Transplantation autologue de cellules souches hématopoïétiques
Transplantation allogénique de cellules souches hématopoïétiques (CIMHS)
Vaisseaux
Chirurgie vasculaire périphérique (artérielle)
Interventions sur les vaisseaux périphériques (artériels)
Chirurgie des vaisseaux intra-abdominaux
Interventions sur les vaisseaux intra-abdominaux
Chirurgie carotidienne
Interventions sur la carotide et les vaisseaux extracrâniens
Radiologie interventionnelle (ou seulement diagnostique pour les vaisseaux)
Cœur
Chirurgie cardiaque simple
Chirurgie cardiaque et chirurgie vasculaire avec machine cœur-poumons (sans chirurgie coronarienne)
Chirurgie coronarienne (PAC)
Cardiologie (y c. stimulateur cardiaque)
Cardiologie interventionnelle (interventions coronariennes)
Cardiologie interventionnelle (interventions spéciales)
Electrophysiologie (ablations)
Défibrillateur implantable (ICD) / Pacemaker biventriculaire (CRT)
Reins (néphrologie)
Néphrologie (défaillance rénale aiguë et insuffisance rénale chronique terminale)
Urologie
Urologie sans titre de formation approfondie 'Urologie opératoire'
Urologie avec titre de formation approfondie 'Urologie opératoire'
Prostatectomie radicale
Cystectomie radicale
Chirurgie complexe des reins (néphrectomie pour tumeur et résection partielle du rein)
Surrénalectomie isolée
Plastie reconstructive de la jonction pyélo-urétérale
Implantation d'un sphincter urinaire artificiel
Néphrostomie percutanée avec fragmentation de calculs
Poumons médical (pneumologie)
Pneumologie
Pneumologie avec assistance ventilatoire spéciale
Evaluation avant ou status après transplantation pulmonaire
Mucoviscidose
Polysomnographie
Poumons chirurgical (chirurgie thoracique)

Chirurgie thoracique
Néoplasmes malins du système respiratoire (résection curative par lobectomie / pneumonectomie)
Chirurgie du médiastin
Transplantations d'organes solides
Transplantation cardiaque (CIMHS)
Orthopédie
Chirurgie de l'appareil locomoteur
Orthopédie
Chirurgie de la main
Arthroscopie de l'épaule et du coude
Arthroscopie du genou
Reconstruction de membres supérieurs
Reconstruction de membres inférieurs
Chirurgie de la colonne vertébrale
Chirurgie spécialisée de la colonne vertébrale
Tumeurs osseuses
Chirurgie du plexus
Réimplantations
Rhumatologie
Rhumatologie
Rhumatologie interdisciplinaire
Gynécologie
Gynécologie
Néoplasmes malins de la vulve et du vagin
Néoplasmes malins du col de l'utérus
Néoplasmes malins du corps utérin
Néoplasmes malins de l'ovaire
Néoplasmes malins de la glande mammaire
Obstétrique
Soins de base en obstétrique (à partir de la 34e sem. et \geq 2000 g)
Obstétrique (à partir de la 32e sem. et \geq 1250 g)
Obstétrique spécialisée
Nouveau-nés
Soins de base aux nouveau-nés (à partir de la 34e sem. et \geq 2000 g)
Néonatalogie (à partir de la 32e sem. et \geq 1250 g)
Néonatalogie spécialisée (à partir de la 28e sem. et \geq 1000 g)
Radiothérapie (radio-oncologie)
Oncologie
Radio-oncologie
Médecine nucléaire
Traumatismes graves
Chirurgie d'urgence (polytraumatismes)
Chirurgie d'urgence spécialisée (traumatismes cranio-cérébraux)
Brûlures étendues (CIMHS)

Psychiatrie

Offre de prestations en psychiatrie

No CIM	Offre par diagnostic principal de sortie
F0	Troubles mentaux organiques, y compris les troubles symptomatiques
F1	Troubles mentaux et du comportement liés à l'utilisation de substances psycho-actives
F2	Schizophrénie, trouble schizotypique et troubles délirants
F3	Troubles de l'humeur (affectifs)
F4	Troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes
F5	Syndromes comportementaux associés à des perturbations physiologiques et à des facteurs physiques
F6	Troubles de la personnalité et du comportement chez l'adulte
F7	Retard mental
F8	Troubles du développement psychologique
F9	Troubles du comportement et troubles émotionnels apparaissant habituellement durant l'enfance et l'adolescence

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_securete_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.

Autres instances



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



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.securitedespatients.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**).