



Leukerbad Clinic
Switzerland



Rapport sur la qualité 2017

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

Madame
Virginie Germanier
Responsable qualité
027 472 51 17
v.germanier@leukerbadclinic.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	9
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	11
4.4 Activités et projets relatifs à la qualité Notre établissement n'a pas mené des activités et des projets en faveur de la qualité durant l'année de référence.	
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 réadaptation	13
5.2 Enquêtes à l'interne	15
5.2.1 PZ-Benchmark	15
5.3 Service des réclamations	16
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	17
9 Réhospitalisations Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
10 Opérations Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
11 Infections Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
12 Chutes	17
12.1 Mesure interne	17
12.1.1 recensement	17
13 Escarres	18
13.1 Mesure interne	18
13.1.1 Candice, dossier électronique du patient	18
14 Mesures limitatives de liberté De telles mesures sont exceptionnelles.	
15 Intensité des symptômes psychiques	

Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.

16	Atteinte des objectifs et état de santé physique	19
16.1	Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation	19
16.2	Enquête à l'interne	20
16.2.1	HAQ	20
16.2.2	CIRS.....	20
17	Autre mesure de la qualité	21
17.1	Autre mesure interne	21
17.1.1	Questionnaire de satisfaction du patient.....	21
18	Détails des projets	22
18.1	Projets actuels en faveur de la qualité	22
18.1.1	WinCandice.....	22
18.2	Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2017	22
18.2.1	«Pas de projet durant l'année de référence»	22
18.3	Projets de certification en cours	22
18.3.1	Pas de projet durant l'année de référence	22
19	Conclusions et perspectives	23
Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution		24
Réadaptation		24
Annexe 2		
Editeur		27

1 Introduction

La Leukerbad Clinic, reconnue par les autorités sanitaires suisses depuis 1961, est une structure médicale spécialisée dans la prise en charge de personnes soucieuses de préserver leur capital santé ou de bénéficier des meilleurs traitements de réadaptation musculo-squelettique. Elle propose des programmes sur mesure pour une patientèle suisse et étrangère dans les domaines de la réadaptation de l'appareil locomoteur, de la médecine du sport et de la médecine préventive (check-up, détoxification, perte de poids, jeûne thérapeutique, revitalisation, anti-âge, gestion du stress).

Située au cœur des Alpes, loin de la pollution des villes, la Leukerbad Clinic est au centre du cirque montagneux spectaculaire de Loèche-Les-Bains, d'où jaillit une eau thermale naturellement riche en minéraux dont les vertus thérapeutiques sont réputées depuis l'époque romaine. Cette eau thermale fait partie intégrante de nos programmes médicaux.

L'air pur vivifiant et détoxifiant des montagnes aide à éliminer les toxines et améliore le repos.

L'altitude idéale stimule la production de globules rouges, favorisant ainsi le transport d'oxygène aux cellules. Ces éléments offrent des conditions optimales et s'associent parfaitement aux programmes médicaux.

La Leukerbad Clinic réunit toutes les conditions nécessaires à une prise en charge réussie:

- Des traitements personnalisés;
- Une équipe compétente et multilingue;
- Une infrastructure performante dotée d'équipements de pointe.

Durant l'année 2017, nous avons continué notre politique d'amélioration continue de façon à offrir une prise en charge toujours plus adaptée et de qualité à nos patients. Les démarches se sont articulées à différents niveaux

1. Développement d'outils de prise en charge: La clinique a principalement concentré ses efforts au développement du logiciel permettant la gestion électronique du dossier patient.

2. Réévaluation des processus: Certains processus et notamment celui concernant le chemin du patient lors de son séjour à la clinique ont été réévalués et modifiés afin d'augmenter la qualité de la prise en charge.

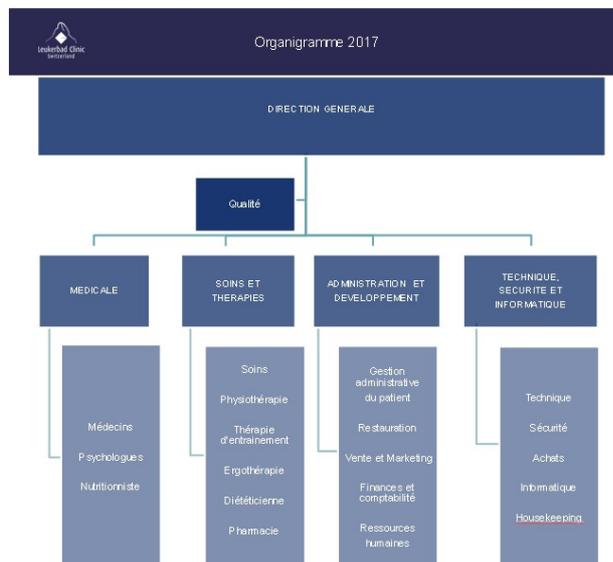
3. Réorganisation : Des changements ont été effectués au niveau de l'organigramme de la clinique afin de redistribuer d'une manière plus cohérente les différents services aux différentes directions.

4. Travaux de rénovation: Différents travaux de rénovation ont également été entrepris afin de pouvoir permettre un meilleur accueil de nos patients au sein de nos infrastructures. La création d'une policlinique à l'entrée de l'établissement, où sont à présent concentrés les cabinets de consultations médicales a été l'un des projets mené à bien durant cette année.

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 assurée au sein de la Direction de la Leukerbad Clinic.

Le responsable qualité est en charge de rassembler les informations afin de les reporter aux membres de la Direction.

Les incidents sont discutés hebdomadairement et remontés en séance de direction afin de pouvoir prendre les dispositions nécessaires.

Deux fois par année, le conseil d'administration est informé sur les indicateurs, l'avancement des projets, et l'état des requêtes.

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 horizontale.

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de **20** est disponible.

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

Monsieur André Martin

Directeur Général

Leukerbad Clinic

027 472 51 11

a.martin@leukerbadclinic.ch

Madame Virginie Germanier

Responsable qualité

Leukerbad Clinic

027 472 51 17

v.germanier@leukerbadclinic.ch

3 Stratégie de qualité

Un système Qualité est nécessaire à la maîtrise et à l'amélioration des prestations fournies dans le cadre de la mission de la Leukerbad Clinic. Ainsi le système Qualité vise à maintenir et développer un état d'esprit et une culture : Pour encore mieux satisfaire nos patients et résidents, nos clients externes (médecins, hôpitaux, familles, visiteurs, assureurs maladie), nos clients internes (conseil d'administration, direction générale, collaborateurs des autres services et du même service). Pour ce faire, la Leukerbad Clinic

- S'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité
- Vise un haut niveau de satisfaction des patients
- Favorise une relation interpersonnelle basée sur la tolérance et l'ouverture d'esprit
- Offre une approche individuelle, globale et interdisciplinaire aux patients
- Garantit la qualité des traitements, des soins et de l'accueil
- Contribue à la formation, au perfectionnement professionnel, et à la santé et sécurité des collaboratrices et collaborateurs
- Vit le bilinguisme et s'efforce de prendre en compte d'autres langues
- Fournit des prestations efficaces, adéquates, économiques et de qualité

Sont notamment appliquées par la Leukerbad Clinic, les méthodes suivantes de réadaptation définies par H+ :

1. Méthodes générales

- Assessments spécifiques à l'admission et à la sortie
- Documentation du cas et de son déroulement, en règle générale selon la CIF ou la CIM
- Documentation des objectifs de la réadaptation
- Protocoles thérapeutiques individuels avec thérapies individuelles et de groupe
- Affectation coordonnée de personnel spécialisé en réadaptation
- Implication des patients et de leurs proches
- Colloques interdisciplinaires sous la conduite d'un médecin
- Planification anticipée et structurée de la sortie

2. Méthodes thérapeutiques et mesures de réadaptation

- Physio- et ergothérapie complétées par une thérapie physique, dispensation de conseils et de formation aux moyens auxiliaires
- Mesures d'ergonomie
- Traitement de la douleur par voie médicamenteuse et interventionnelle
- Balnéothérapie
- Thérapies aidant à apprendre à vivre avec la maladie, incluant la psychoéducation et des conseils psychologiques
- Soins de réadaptation
- Techniques orthopédiques et prothétiques, incluant également la technique orthopédique de chaussures
- Conseil sur le plan social
- Conseil en alimentation

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

1. Les actions qualité au sein de la clinique sont déclinées en **concept** (présentation des objectifs visés et organisation de la politique qualité), **processus** (description de la réalisation d'une prestation nécessitant le recours à un grand nombre d'acteurs et d'intervenants) et **procédure** de travail (description des tâches à effectuer par un même intervenant, selon une séquence de temps délimitée).

Durant l'année 2017, la Leukerbad Clinic a concentré ses efforts afin de simplifier ses procédures de travail et élaborer de nouveaux processus. Le développement de ces deux mesures a permis d'augmenter l'efficacité et ainsi la qualité de la prise en charge des patients.

2. La démarche qualité au sein de la Leukerbad Clinic s'appuie également sur la gestion des incidents au moyen d'un outil (CIRS) permettant d'identifier et thématiser les faiblesses du système. Concernant ce point, la Leukerbad Clinic a poursuivi sa démarche d'amélioration continue. La gestion de ces incidents a été revue de façon à ce que les collaborateurs en lien direct avec les patients puissent participer activement à des propositions d'amélioration.

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

Durant l'année 2017, la Leukerbad Clinic a veillé à recentraliser les domaines d'activité pour une meilleure performance et une amélioration de la communication entre les différents départements.

Au niveau du département des soins, un travail a été fait afin de mieux clarifier les rôles selon les qualifications individuelles et d'optimiser ainsi la qualité de la prise en charge des patients.

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

La stratégie qualité pour l'année 2018 visera à concentrer les efforts sur les points à améliorer quant à la **satisfaction des patients**. Deux axes ont été identifiés et seront traités en priorité tout au long de l'année :

1. définir plus clairement le but du séjour avec le patient : l'ancien système de consultation médicale a été entièrement repensé afin de permettre une meilleure prise en charge et une discussion plus ciblée quant au but du séjour dès l'arrivée du patient.

2. augmenter la satisfaction des patients en lien avec les repas : La Leukerbad Clinic s'est récemment équipée d'une borne de feedback afin de pouvoir recueillir la satisfaction des patients en temps réel. Cette borne sera dans un premier temps installée à la sortie des restaurants. Cet outil de mesure viendra compléter les commentaires oraux et écrits recueillis par les collaborateurs.

Pour les années à venir, l'effort se concentrera également sur la politique du personnel afin de pouvoir mieux quantifier, et ainsi améliorer, la **satisfaction des collaborateurs**. Des projets sont en cours d'élaboration et devraient notamment débiter avec la formation d'une commission du personnel qui sera chargée de représenter l'intérêt des collaborateurs.

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>réadaptation</i>
▪ Enquête nationale auprès des patients en réadaptation
▪ Mesures spécifiques des domaines pour la
– Réadaptation musculo-squelettique

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 enquêtes suivantes propres à l'hôpital:
<i>Satisfaction des patients</i>
▪ PZ-Benchmark

Notre institution a exécuté les mesures suivantes propres à l'hôpital:
<i>Chutes</i>
▪ recensement
<i>Escarres</i>
▪ Candice, dossier électronique du patient
<i>Atteinte des objectifs et état de santé physique</i>
▪ HAQ
▪ CIRS
<i>Autre mesure de la qualité</i>
▪ Questionnaire de satisfaction du patient

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 la 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) 2017 (CI* = 95%)
	2014	2015	2016	
Leukerbad Clinic				
Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire?	8.48	9.50	8.92	9.30 (8.90 - 9.70)
Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié?	8.36	9.17	8.99	9.12 (8.80 - 9.44)
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	8.64	9.48	8.63	8.74 (8.32 - 9.16)
Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour?	9.00	9.35	9.04	9.30 (9.05 - 9.55)
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?	9.33	9.81	9.39	9.65 (9.50 - 9.80)

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, 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

De manière générale, nos résultats sont très satisfaisants. Nous souhaiterions cependant améliorer encore les points relatifs aux questions n°2 et n°3

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 stationnaire qui sont sortis d'une clinique de réadaptation ou d'un service de réadaptation d'un hôpital de soins aigus, en avril et en mai 2017.	
	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. 	
Leukerbad Clinic			
Nombre des patients contactés par courrier 2017	141		
Nombre de questionnaires renvoyés	83	Retour en pourcent	59.00 %

5.2 Enquêtes à l'interne

5.2.1 PZ-Benchmark

Le PZ-Benchmark se caractérise par la mesure de la satisfaction des patients. Il consiste en une enquête téléphonique systématique après la sortie des patients afin d'identifier les principales attentes ainsi que les besoins des patients.

Des résultats mensuels permettent d'évaluer la satisfaction des patients stationnaires de la clinique en comparaison à 13 autres cliniques de réadaptation suisses.

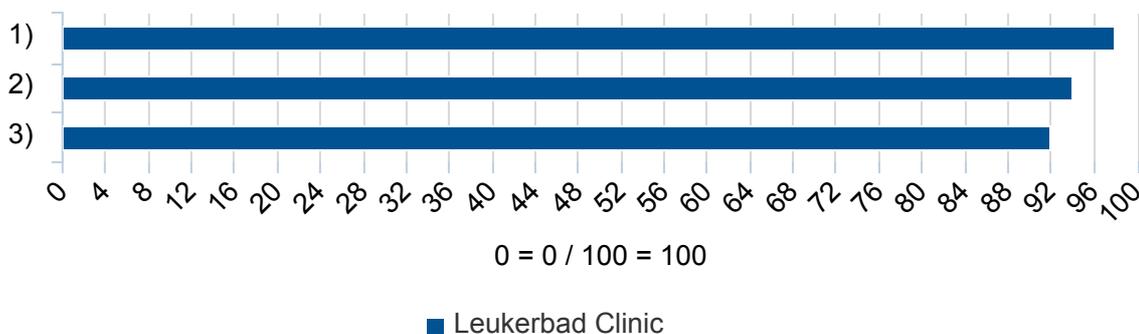
Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2017 .

Tous les services sont concernés par cette enquête

Il n'a pas été envoyé de lettre de rappel.

Questions

- 1) Gesamtzufriedenheit mit Aufenthalt
- 2) Gesamtzufriedenheit mit Resultat der
- 3) Würden wieder in die Klinik kommen



Résultats des mesures en chiffres:

	Moyenne par Questions			Nombre de questionnaires valides	Taux de retour %
	1)	2)	3)		
Leukerbad Clinic	98.00	94.00	92.00	L'enquête a été effectuée par téléphone	

Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).

Relevé des résultats et activités d'amélioration

Les patients s'estiment satisfaits de leur séjour ainsi que de la prise en charge au sein de notre établissement. Le PZ-Benchmark nous a cependant permis de mettre en lumière certains éléments sur lesquels nous souhaitons concentrer nos efforts en 2018. Parmi ces points d'amélioration, l'accent sera mis sur l'augmentation de la satisfaction quant à la qualité des repas et une identification plus transparente des buts de la prise en charge.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	Qualitest AG (PZ-Benchmark)
Méthode / instrument	PZ Benchmark

5.3 Service des réclamations

Notre établissement propose un service des réclamations / de médiation.

Leukerbad Clinic

Service de gestion des plaintes

Virginie Germanier

Responsable qualité

027 472 51 17

v.germanier@leukerbadclinic.ch

Qualité des traitements

12 Chutes

12.1 **Mesure interne**

12.1.1 recensement

Notre établissement recense et documente chaque cas de chute et cela indépendamment de la gravité. La procédure relative à ce recensement prévoit également une analyse des circonstances et la mise en place de mesures ciblées sur le patient ou sur l'infrastructure.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2017 .

Service des soins

Notre institution renonce à la publication des résultats des mesures dans ce rapport sur la qualité.

Les chutes sont recensées par l'infirmière cheffe mais aucune statistique n'est émise à l'heure actuelle.

13 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.

13.1 Mesure interne

13.1.1 Candice, dossier électronique du patient

La détection d'escarres éventuelles lors de l'arrivée du patient est répertoriée dans son dossier électronique afin de mettre en place les mesures nécessaires à une bonne prise en charge

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2017 .

Notre institution renonce à la publication des résultats des mesures dans ce rapport sur la qualité.

Les patients arrivent avec des escarres mais n'en développent pas lors de leurs séjours. La présence d'escarres est ainsi inscrite dans le dossier électronique du patient mais aucune statistique n'est réalisée concernant ce point.

16 Atteinte des objectifs et état de santé physique

16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques 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. Ces mesures permettent d'établir comment le degré de gravité du handicap physique ou de la parole, la performance ou l'état de santé ont évolué durant le séjour en réadaptation. Le résultat du traitement est évalué au final en fonction du changement observé entre l'admission et la sortie. Ces mesures permettent d'établir comment le degré de gravité du handicap physique ou de la parole, la performance ou l'état de santé ont évolué durant le séjour en réadaptation. Le résultat du traitement est évalué au final en fonction du changement observé entre l'admission et la sortie.

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 national d'enquête	Charité - Université à Berlin, institut de sociologie médicale, département de recherche en réadaptation
Méthode / instrument	Pour la réadaptation musculo-squelettique.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objectif principal et atteinte de l'objectif ▪ Index de Barthel élargi (EBI)

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tous les patients adultes traités en stationnaire pour tous les types de réadaptation, à l'exclusion de la réadaptation pédiatrique. ▪ Tous les enfants et adolescents traités en réadaptation pédiatrique stationnaire.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfants et adolescents traités dans tous les types de réadaptation en dehors de la réadaptation pédiatrique. ▪ Patients adultes en réadaptation pédiatrique.

16.2 Enquête à l'interne

16.2.1 HAQ

Health Assessment Questionnaire (HAQ)

Enquête permettant de mesurer dans quelle mesure la maladie du patient affecte sa qualité de vie et son quotidien.

Cette analyse est réalisée lors de la consultation médicale en présence du patient.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2017 .
La mesure est réalisée au sein du département médical

L'évaluation n'est pas encore terminée. Les résultats ne sont pas encore disponibles.

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	ANQ
Méthode / instrument	HAQ

16.2.2 CIRS

Le CIRS (cumulative illness rating scale)

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2017 .
La mesure du CIRS est effectuée par les médecins

L'évaluation n'est pas encore terminée. Les résultats ne sont pas encore disponibles.

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

17 Autre mesure de la qualité

17.1 Autre mesure interne

17.1.1 Questionnaire de satisfaction du patient

Depuis 2017, la clinique a mis en place des questionnaires de satisfaction destinés aux patients de réadaptation stationnaire. Ces questionnaires sont remis lors de l'arrivée du patient et peuvent être déposés à la réception le jour du départ. Les patients sont invités à évaluer différentes prestations sur une échelle de 1 à 4 (très satisfait à très mécontent)

Les questions suivantes sont analysées :

- a. L'accueil à votre arrivée ?
- b. Les explications données sur votre état de santé par le médecin?
- c. Les informations sur le déroulement de votre séjour ?
- d. La prise en charge par le personnel infirmier ?
- e. Les thérapies & soins proposés durant le séjour ?
- f. Le nombre de thérapies & soins proposés durant le séjour ?
- g. Le confort de votre chambre ?
- h. La qualité des repas ?
- i. Les informations données pour votre retour à domicile ?
- j. A la fin du séjour, vous vous sentiez mieux? (échelle de 0 à 10)
- k. Reviendriez-vous dans notre établissement pour un même type de séjour ? (échelle de 0 à 10)

Deux encadrés de "texte libre" complètent le questionnaire afin de permettre aux patients de noter ce qui a été particulièrement apprécié et ce qui pourrait être amélioré.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2017 .
L'enquête concerne tous les départements de l'établissement.

Notre institution renonce à la publication des résultats des mesures dans ce rapport sur la qualité.

Les résultats ne sont pas quantifiés à l'heure actuelle. Chaque questionnaire est analysé individuellement et présenté à la Direction par le responsable qualité. Au besoin, des mesures sont directement discutées avec le Directeur du département concerné afin d'être mises en place.

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 WinCandice

Fin 2016, la Leukerbad Clinic a commencé à développer son projet "WinCandice" consistant en l'introduction du dossier électronique du patient. Les objectifs de ce projet sont multiples (disponibilité, partage, sécurité et standardisation des informations).

En 2017, l'essentiel de la tâche a consisté à la suite du développement du logiciel grâce à l'identification des besoins de chaque département impliqué dans la prise en charge des patients.

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

18.2.1

«Pas de projet durant l'année de référence»

Nous travaillons en continue sur l'amélioration de nos processus ainsi que sur divers projets à l'interne, notamment le développement du dossier électronique du patient.

18.3 Projets de certification en cours

18.3.1 Pas de projet durant l'année de référence

19 Conclusions et perspectives

Les efforts poursuivis durant l'année 2017 quant au volet qualité nous ont permis d'identifier les points sur lesquels nous souhaitons concentrer nos objectifs pour l'année 2018. La réintroduction de l'outil PZ-Benchmark en juillet 2016 a particulièrement aidé dans cette identification. Les mesures prises au cours de l'année précédente et que nous poursuivons actuellement devraient nous aider à augmenter la satisfaction de nos patients et permettre ainsi une meilleure prise en charge.

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](#)

Réadaptation

Offre de prestations en réadaptation

Domaines de réadaptation	
Réadaptation musculo-squelettique	a,s

a = ambulatoire, s = stationnaire

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 musculo-squelettique	4.00	0	

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 patient	Nombre de consultations / traitements
Réadaptation musculo-squelettique	33.00	3

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)
Leukerbad Clinic		
Hôpital cantonal du Valais, Viège et Sion	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	31 km
Hôpital cantonal du Valais, Viège et Sion	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	31 km

Ressources en personnel de réadaptation

Spécialisations disponibles	Nombre de postes à temps plein
Leukerbad Clinic	
spécialiste en néphrologie	1
spécialiste en médecine interne générale	2
spécialiste en médecine physique et réadaptation	2
spécialiste en rhumatologie	1
spécialiste en gynécologie et obstétrique	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
Leukerbad Clinic	
Infirmiers	30
Physiothérapie	12
Ergothérapie	2
Diététique	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.

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**).