



Groupement Hospitalier de l'Ouest Lémanique
Hôpitaux de Nyon et Rolle
 Ch. Monastier 10, 1260 Nyon
 Rte de l'Hôpital 26, 1180 Rolle

		
Soins somatiques aigus	Réadaptation	Soins de longue durée

Rapport de qualité 2010 (V 4.0)

Selon les directives de H+ qualité® et des cantons de Berne
 et de Bâle-ville

A

Introduction

Groupement de deux sites hospitaliers situés entre Genève et Lausanne, le GHOL est une société anonyme reconnue d'intérêt public.

L'hôpital de Nyon est un établissement récemment agrandi, offrant des soins généraux aigus dont un service d'urgences adultes et pédiatriques ouvert 24 h./24, un SMUR, un service de soins intensifs reconnu par la SSMI, un plateau médico-technique de pointe (entre autres scanner et IRM Open Bore), des laboratoires d'analyses médicales, un hôpital de jour, un service d'hospitalisation privé avec confort supérieur, une maternité et un centre d'hémodialyse.

L'hôpital de Rolle est l'un des deux centres romands de pneumologie et de réhabilitation respiratoire. Les malades hospitalisés à Rolle sont envoyés en entrée directe par leur médecin traitant, ou sont transférés depuis d'autres hôpitaux des cantons de Vaud, Genève, Neuchâtel et Jura. L'hôpital de Rolle offre aussi un espace de gériatrie.

Le Groupement Hospitalier de l'Ouest Lémanique a la volonté de constamment s'investir dans des démarches qui lui permettent de maintenir et de développer son savoir et la qualité des services offerts à la patientèle.

www.ghol.ch

B

Stratégie de qualité

B1 *Stratégie et objectifs en matière de qualité*

Un Comité qualité sécurité (CQS) a été créé en 2008. Ses attributions sont les suivantes :

- Il assure la gestion des risques en milieu hospitalier.
- Il veille à l'application des directives et des normes de qualité et de sécurité recommandées.
- Il supervise les actions en matière d'amélioration continue et de promotion de la qualité.
- Il soutient le déploiement du projet « Sécurité patients » de la FHV.
- Il s'assure du respect des obligations légales en matière de qualité et de sécurité (LAMal, H+ et autres).
- Il promeut la santé des collaborateurs (trice)s et leur sécurité sur le lieu de travail (cf. LTr, directives MSST, etc.).

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

B2 *Deux à trois points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2010*

Participation active au projet « Sécurité patients » de la FHV.

B3 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2010

Titre	Département/Service	Année
Projet FHV « sécurité patients »	GHOL	
Gestion de déclaration d'incidents	GHOL	2009 et 2010
Check-list opératoire	Bloc opératoire	2010
Identification du patient (bracelet)	GHOL	2010
Prévention des événements indésirables liés aux médicaments	GHOL	2010
Gestion de déclaration des non-conformités spécifiques au laboratoire	Laboratoire	2010

B4 Evolution de la qualité pour les années à venir

Implication du patient dans sa propre sécurité.

B5 Organisation de la gestion de la qualité

<input checked="" type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est représentée au niveau de la direction.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction verticale.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction horizontale.
<input checked="" type="checkbox"/>	Autre forme d'organisation: Comité Qualité - Sécurité (CQS)
Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de	>30% est disponible.

B6 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité

Titre, prénom, nom	Téléphone (direct)	E-mail	Fonction / Service
M. Daniel Walch	022 994 60 81	secretariatdirection@ghol.ch	Directeur général
Mme Aline Neuvecelle	022 994 61 81	aline.neuvecelle@ghol.ch	Présidente du CQS
Mme Anne Pouly	022 994 64 17	anne.pouly@ghol.ch	Répondante pour le GHOL du projet sécurité patients de la FHV
Mme Nancy Courbat	022 994 60 38	nancy.courbat@ghol.ch	Chargée de missions

C

Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante

Les indications sur la structure et les prestations de l'hôpital permettent d'avoir un **aperçu** de la taille de l'hôpital et de son offre. De plus amples informations sur notre offre de prestations médicales, thérapeutiques et spécialisées sont disponibles sous:

www.informationhospitaliere.ch → Recherche d'hôpitaux → Recherche par région → Nom de la clinique → Hôpital / Clinique XY
→ Chapitre «Prestations» → «Spécialités», «Equipements en appareils» ou «Conbrt & Service»

Groupement hospitalier	
<input checked="" type="checkbox"/>	Nous constituons un groupement d'hôpitaux/de cliniques et nos emplacements sont les suivants: Hôpital de Nyon à 1260 Nyon ; Hôpital de Rolle à 1180 Rolle.

C1 Aperçu de l'offre

Spécialités médicales proposées	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
Allergologie et immunologie	Nyon	
Chirurgie générale	Nyon	
Anesthésiologie et réanimation <i>(application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur)</i>	Nyon	
Gynécologie et obstétrique <i>(branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital)</i>	Nyon	Collaboration permanente avec les Hôpitaux universitaires de Genève en onco-gynécologie chirurgicale.
Chirurgie de la main	Nyon	
Médecine interne générale, avec spécialisations suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé):	Nyon et Rolle	
<input checked="" type="checkbox"/> Angiologie <i>(traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques)</i>	Nyon	
<input checked="" type="checkbox"/> Endocrinologie et diabétologie <i>(traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne)</i>	Nyon	
<input checked="" type="checkbox"/> Gastroentérologie <i>(traitement des maladies des organes digestifs)</i>	Nyon	
<input checked="" type="checkbox"/> Gériatrie <i>(étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain)</i>	Rolle	

Spécialités médicales proposées 2 ^e page	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
<input checked="" type="checkbox"/> Hématologie <i>(traitement des maladies du sang, des organes formateurs du sang et du système lymphatique)</i>	Nyon	
<input checked="" type="checkbox"/> Hépatologie <i>(traitement des maladies du foie)</i>	Nyon	
<input checked="" type="checkbox"/> Infectiologie <i>(traitement des maladies infectieuses)</i>	Nyon	
<input checked="" type="checkbox"/> Cardiologie <i>(traitement des maladies cardio-vasculaires)</i>	Nyon	Collaboration permanente avec le CHUV.
<input checked="" type="checkbox"/> Oncologie médicale <i>(traitement du cancer)</i>	Nyon	
<input checked="" type="checkbox"/> Néphrologie <i>(traitement des maladies du rein et des voies urinaires)</i>	Nyon	Centre d'hémodialyse à Nyon.
<input checked="" type="checkbox"/> Pneumologie <i>(traitement des maladies des organes respiratoires)</i>	Rolle	
Médecine intensive	Nyon	Service de soins intensifs reconnu SSMI
Chirurgie pédiatrique	Nyon	
Soins de longue durée	Rolle	EMS
Neurologie <i>(traitement des maladies du système nerveux)</i>	Nyon	
Orthopédie et traumatologie <i>(traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse)</i>	Nyon	Accord de prise en charge des résidents du canton de Genève pour les opérations de prothèses de hanche
Oto-rhino-laryngologie ORL <i>(traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge)</i>	Nyon	
Pédiatrie <i>(traitement des maladies des enfants)</i>	Nyon	
Radiologie <i>(radiographie & autres procédés d'imagerie)</i>	Nyon et Rolle	
Médecine tropicale et des voyages	Nyon	
Urologie <i>(traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme)</i>	Nyon	

Les processus de guérison sont complexes et nécessitent de nombreuses prestations thérapeutiques, qui soutiennent le rétablissement de manière optimale en complément des connaissances spécialisées relevant de la médecine et des soins infirmiers.

Spécialisations thérapeutiques proposées	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, thérapeutes installés, etc.)
Consultation pour diabétiques	Nyon	Réseau ARC – antenne Diabaide
Diététique	Nyon et Rolle	
Physiothérapie	Nyon et Rolle	

C2 Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre de patients traités en ambulatoire	62050	55806	
dont nbre nouveau-nés ambulatoires en bonne santé	2	2	
Nombre de patients stationnaires	6740	6645	
dont nbre nouveau-nés stationnaires en bonne santé	187	216	
Jours de soins dispensés	38247	37034	
Moyenne lits occupés au 31.12.2010	105	101	
Durée moyenne du séjour en jours	5.67	5.57	
Occupation moyenne des lits	93.56	93.95	

C4 Chiffres-clés Réadaptation 2010

C4-1 Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire

Comment faut-il interpréter le nombre de sorties et le nombre de jours de soins?

- Le **nombre de sorties** et le **nombre de jours de soins** en 2010 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 blessures de gravité variable. Les personnes gravement blessées 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 des nombres de sorties moins élevés pour le même nombre de jours de soins.

Offre stationnaire de domaines spécialisés	Sur les sites	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation pulmonaire	Rolle	418	6053

C5 Chiffres-clés Soins de longue durée 2010

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre total de résidents au 31.12.2010	23	24	
Jours de soins dispensés	8505	8579	
Moyenne lits occupés au 31.12.2010	23	24	
Durée moyenne du séjour en jours	189	357.46	
Occupation moyenne des lits	97.09	97.93	



Mesures de la qualité

D1 Mesures de la satisfaction

Lors de la comparaison des valeurs relatives à la satisfaction des différents hôpitaux, la prudence est de mise. Il n'est possible de comparer entre eux que des hôpitaux qui évaluent la satisfaction selon les mêmes méthodes (instrument de mesure, procédure. Se reporter à ce sujet aux informations destinées à un public professionnel) et qui sont dotés d'une structure similaire (taille, offre de prestations. Se reporter à ce sujet au chapitre C Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante).

D1-1 Satisfaction des patients ou des résidents

La mesure de la satisfaction des patients ou des résidents fournit aux établissements de précieuses informations sur la manière dont les patients (ou résidents) se sont sentis dans l'hôpital (ou l'institution) et dont ils ont ressenti l'assistance.

La satisfaction des patients est-elle mesurée dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des patients n'est pas mesurée dans notre établissement.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction des patients est mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.		

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants: Soins aigus et réhabilitation
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement	79.91%	Très satisfaits ou satisfaits
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête			
<input type="checkbox"/> Mecon	<input type="checkbox"/> Autre instrument de mesure externe		
<input type="checkbox"/> Picker	Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure
<input type="checkbox"/> VO: PEQ			
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)			
<input type="checkbox"/> POC(-18)			
<input checked="" type="checkbox"/> Instrument interne propre			
Description de l'instrument			
Critères d'inclusion			
Critères d'exclusion			
Retour en pour cent		Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

Les critiques et les compliments des patients fournissent aux établissements, en plus des mesures de la satisfaction des patients, des indications concrètes sur les points sur lesquels ils peuvent continuer à s'améliorer. C'est pourquoi de nombreux hôpitaux ont institué un service de gestion des réclamations ou un médiateur.

Votre établissement est-il doté d'un service de gestion des réclamations ou d'un médiateur pour les patients?	
<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement n'a pas de service de gestion des réclamations / de médiateur.
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , notre établissement propose un service de gestion des réclamations / de médiation . Le service suivant est volontiers disposé à prendre note de vos souhaits / préoccupations:
Désignation du service	Direction générale et direction médicale
Nom de l'interlocuteur	M. Daniel Walch et Dr Laurent Christin
Fonction	Directeur général et directeur médical
Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires)	022 994 60 81, secretariatdirection@ghol.ch
Remarques	Courriers de plaintes à adresser à la direction générale ou direction médicale du GHOL, ch. Monastier 10, 1260 Nyon

D1-2 Satisfaction des proches

La mesure de la satisfaction des proches fournit aux établissements de précieuses informations sur la manière dont les patients se sont sentis dans l'hôpital et dont ils ont ressenti l'assistance. L'évaluation de la satisfaction des proches est judicieuse pour les enfants et les patients dont l'état de santé n'autorise pas une mesure directe de la satisfaction du patient.

La satisfaction des proches est-elle mesurée dans l'établissement?	
<input checked="" type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des proches n'est pas mesurée dans notre établissement.

D1-3 Satisfaction du personnel

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

La satisfaction du personnel est-elle mesurée dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction du personnel n'est pas mesurée dans notre établissement.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction du personnel est mesurée dans notre établissement.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	2009
			Prochaine mesure prévue pour (année):
<input type="checkbox"/>	Oui. Dans l' année de référence 2010 , une mesure a été effectuée.		

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement		Une enquête sur la culture « Sécurité des patients » au GHOL a été organisée en 2009. L'ensemble des collaborateurs concernés a été consulté (méthodologie enquête A.H.R.Q. USA, traduction validée par le service public fédéral de la Santé publique de Belgique).
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête				
<input type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe			
	Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure	
<input type="checkbox"/> Instrument interne propre				
Description de l'instrument				
Critères d'inclusion				
Critères d'exclusion				
Retour en pour cent			Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

D1-4 Satisfaction des référents

Les référents externes (médecins de famille, médecins spécialistes installés) jouent un rôle important dans le choix de l'hôpital. De nombreux patients se font soigner dans un hôpital qui leur a été recommandé par leur médecin. La mesure de la satisfaction des référents fournit aux établissements de précieuses informations sur la manière dont les référents ont jugé l'établissement et la qualité de l'assistance prodiguée aux patients qu'ils avaient adressés.

La satisfaction des référents est-elle mesurée dans l'établissement?

Non, la satisfaction des référents **n'est pas** mesurée dans notre établissement.

D2 Indicateurs ANQ

L'organisation nationale des hôpitaux H+, les cantons, 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 qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Le but de l'ANQ est de coordonner et réaliser des mesures de développement de la qualité au niveau national, notamment la mise en œuvre homogène des mesures de la qualité des résultats dans les hôpitaux et cliniques, avec pour objectif de documenter, de développer et d'améliorer la qualité. Pour de plus amples informations, consulter le site: www.anq.ch

Soins somatiques aigus:

L'ANQ a recommandé de réaliser les mesures qualité suivantes pour l'année 2010:

- Mesure des réhospitalisations potentiellement évitables à l'aide de SQLape;
- Mesure des réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape;
- Mesure du taux d'infection à l'issue de certaines interventions chirurgicales à l'aide de SwissNOSO.

Psychiatrie et réadaptation:

Pour ces deux typologies, l'ANQ n'a recommandé aucune mesure spécifique d'un indicateur de qualité en 2010.

Un **indicateur** n'est pas une valeur exacte, mais une variable servant à fournir des indications sur un éventuel problème de qualité. Souvent, seule une analyse détaillée consécutive permet de déterminer l'existence d'un problème effectif.

D2-1 Réadmissions potentiellement évitables (réhospitalisations) à l'aide de SQLape

Cet indicateur mesure la qualité de la préparation d'une sortie de l'hôpital. Selon la méthode SQLape, une réadmission est considérée comme potentiellement évitable si elle est liée à un diagnostic déjà présent lors de l'hospitalisation précédente, qu'elle n'était alors pas prévisible et qu'elle survient **dans les 30 jours**. Les dates planifiées de traitement consécutif et les hospitalisations répétées programmées, par exemple dans le cadre d'un traitement du cancer, ne sont donc pas comptabilisées.

Informations complémentaires pour un public professionnel: www.anq.ch et www.sqlape.com.

Le taux de réadmissions potentiellement évitables est-il mesuré à l'aide de SQLape dans l'établissement?				
<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement ne mesure pas le taux de réadmissions potentiellement évitables à l'aide de SQLape.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , notre établissement mesure le taux de réadmissions potentiellement évitables à l'aide de SQLape.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	2009	Prochaine mesure prévue pour (année): 2011
<input type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.			

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés			
Nombre de sorties en 2010	Nombre de réadmissions en 2010	Taux de réhospitalisations: résultat [en %]	Instance d'évaluation
			Office féd. statistique OFS
Analyse des résultats / Remarques			
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.			
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.			
<input type="checkbox"/> Les mesures de prévention visant à éviter des réhospitalisations indésirables sont décrites dans les activités d'amélioration.			

D2-2 Réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape

Selon la méthode SQLape, une réopération est considérée comme potentiellement évitable si elle suit une intervention au niveau du même site anatomique et si elle n'était pas prévisible ou si elle traduit un échec ou une complication postopératoire plutôt que l'aggravation de la maladie sous-jacente. Les interventions à des fins diagnostiques (par ex.: ponctions) sont exclues de l'analyse.

Informations complémentaires pour un public professionnel: www.anq.ch et www.sqlape.com

Le taux de réopérations potentiellement évitables est-il mesuré à l'aide de SQLape dans l'établissement?				
<input checked="" type="checkbox"/>	Non , notre établissement ne mesure pas le taux de réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape.			
<input type="checkbox"/>	Notre établissement ne pratique pas d'opérations (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)			
<input type="checkbox"/>	Oui , notre établissement mesure le taux de réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape.			
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):		Prochaine mesure prévue pour (année):
<input type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.			

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés			
Nombre d'opérations en 2010	Nombre de réopérations en 2010	Taux de réopérations: résultat [en %]	Instance d'évaluation
			Office fédéral de la statistique OFS
Analyse des résultats / Remarques			
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.			
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.			
<input type="checkbox"/> Les mesures de prévention visant à éviter des réhospitalisations indésirables sont décrites dans les activités d'amélioration.			

D2-3 Infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO

Une infection post-opératoire peut constituer, dans les suites opératoires, une complication grave obligeant en général à prolonger l'hospitalisation.

Le taux d'infection dépend entre autres de la gravité des maladies des patients traités (classifications ASA), de la technique opératoire, de l'administration d'antibiotiques avant l'opération et de la désinfection des mains par le personnel médical, ainsi que de la désinfection de la peau à effracter.

Sur mandat de l'ANQ, SwissNOSO réalise des mesures des infections consécutives à certaines opérations (cf. tableaux ci-dessous). Toutes les infections qui se produisent **dans les 30 jours** qui suivent l'opération sont mesurées. Informations complémentaires pour un public professionnel: www.anq.ch et www.swissnoso.ch.

Le taux d'infections post-opératoires est-il mesuré à l'aide de SwissNOSO dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement ne mesure pas le taux d'infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.		
<input type="checkbox"/>	Notre établissement ne pratique pas d'opérations (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , notre établissement mesure le taux d'infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.		
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010 (juin 2009-juin 2010)	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010 (juin 2009-juin 2010), une mesure a été effectuée.		
Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?			
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:	Site de Nyon
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	

Résultats mesurés					
En 2010, notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes:	Nombre d'opérations évaluées	Nombre d'infections constatées après ces opérations	Taux d'infections hôpital/clinique	Moyenne hôpitaux participant ¹	Remarques
<input type="checkbox"/> ablation de la vésicule biliaire				3,9%	
<input type="checkbox"/> ablation de l'appendice				4,5%	
<input type="checkbox"/> hernie				1,1%	
<input checked="" type="checkbox"/> gros intestin (côlon)	35	1	2.86%	12,7%	
<input type="checkbox"/> césarienne (sectio caesarea)				1,9%	
<input type="checkbox"/> chirurgie cardiaque	<i>Ces mesures SwissNOSO ne sont pas encore terminées. Aucun résultat n'est encore disponible.</i>				
<input type="checkbox"/> première implantation de prothèses de la hanche					
<input type="checkbox"/> première implantation de prothèses de l'articulation du genou					
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.					
<input type="checkbox"/> Les mesures de prévention visant à éviter les infections post-opératoires sont décrites dans les activités d'amélioration.					

D2-4 Mesure de la satisfaction des patients en 2009 à l'aide de PEQ (version ANQ)

Pour l'année 2009, l'ANQ a recommandé aux hôpitaux et cliniques de participer à une enquête auprès des patients réalisée à l'échelle de toute la Suisse au moyen de l'instrument d'évaluation PEQ.

Les résultats de tous les hôpitaux ayant participé à la mesure sont publiés en ligne sur les sites www.hplusqualite.ch et www.anq.ch.

Informations complémentaires pour un public professionnel: www.anq.ch ou www.vereinoutcome.ch.

La satisfaction des patients a-t-elle été mesurée au moyen de l'instrument d'évaluation PEQ en 2009?

Non, notre établissement **n'a pas mesuré** la satisfaction des patients au moyen de PEQ (version ANQ).

D3 Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2010

D3-1 Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO)

Thème de la mesure	Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO)	
Qu'est-ce qui est mesuré?	Bactériémies Etude cantonale / Infections urinaires/ Plaies	
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input type="checkbox"/> Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:	Nyon
<input type="checkbox"/> Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	

¹ Ces valeurs correspondent à des moyennes de tous les hôpitaux suisses qui ont participé aux mesures SwissNOSO entre juin 2009 et juin 2010. Les valeurs proviennent de SwissNOSO et ont été projetées lors du séminaire d'analyse organisé le 4 novembre 2010 à Berne à l'attention des hôpitaux. Attention: Pour la comparaison avec d'autres pays, seules les infections qui surviennent pendant l'hospitalisation sont comptabilisées. Ces taux d'infections sont naturellement inférieurs aux taux d'infections publiés ici, qui englobent toutes les infections se produisant dans les 30 jours qui suivent l'opération.

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
Bactériémies positives : 163 sur 1489 prélèvements Infections urinaires : 5 Plaies : 14	

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input checked="" type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input checked="" type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument: Identification par laboratoire de Bactériologie
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation: UNILABS VAUD

D3-1 Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO)

Thème de la mesure	Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO)	
Qu'est-ce qui est mesuré?	Nombre infections urinaires /résidant/gravité	
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants: Espace gériatrie – GHOL
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques	
Total = 24 infections urinaires	14 infections urinaires gravité 1 (aucun traitement) 5 infections urinaires gravité 2 (antibiotique < ou = 5 j.) 5 infections urinaires gravité 3 (antibiotique > 5 j.)	

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument: BdAccess – Infections urinaires
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-2 Chutes

Thème de la mesure	Chutes	
Qu'est-ce qui est mesuré?	Quantité / Analyse des circonstances	
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants: Nyon
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Nombre total de chutes	Nombre de chutes ayant entraîné un traitement	Nombre de chutes n'ayant pas entraîné de traitement	Analyse des résultats / Remarques
84	3	81	Pas d'éléments déterminants récurrents identifiés

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input checked="" type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input checked="" type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010

<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument:	Feuillet de déclaration de chutes
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	Comité Qualité Sécurité

D3-2 Chutes

Thème de la mesure	Chutes
Qu'est-ce qui est mesuré?	Nombre de chutes/résident/gravité

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?

<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:	Espace gériatrie - GHOL
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	

Nombre total de chutes	Nombre de chutes ayant entraîné un traitement	Nombre de chutes n'ayant pas entraîné de traitement	Analyse des résultats / Remarques
60	16	44	Achat tapis sonores / surveillance accrue

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010

x	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument:	BdAccess - Chutes
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	Comité Qualité Sécurité

D3-3 Décubitus (escarres)

Thème de la mesure	Décubitus (escarres)
Qu'est-ce qui est mesuré?	Quantité – Escarres <u>iatrogènes</u> contractées uniquement en cours de séjour hospitalier

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?

<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:	
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	Secteurs d'hospitalisation Somatiques A

Nombre d'escarres de décubitus au moment de l'admission / du transfert retour	Nombre d'escarres de décubitus pendant l'hospitalisation	Analyse des résultats / Remarques
	7	Dénutrition, baisse de l'état général, syndrome de glissement, fin de vie, représentent les facteurs déclenchants répertoriés.
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.	
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	
<input checked="" type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.	
Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument: Score de braden
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-3 Décubitus (escarres)

Thème de la mesure	Décubitus (escarres)	
Qu'est-ce qui est mesuré?	Nombre escarres/résidant/gravité	
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants: Espace gériatrie - GHOL
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
Nombre d'escarres de décubitus au moment de l'admission / du transfert retour	Nombre d'escarres de décubitus pendant l'hospitalisation	Analyse des résultats / Remarques
1	4	Patients en fin de vie ou avec des troubles cognitifs alités.
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.	
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.	
Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
x	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument: BdAccess - Escarres
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-4 Mesures limitant la liberté de mouvement

Thème de la mesure	Mesures limitant la liberté de mouvement	
Qu'est-ce qui est mesuré?	Documentation de la fréquence par rapport au nombre global de cas et de la mesure par cas	
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
Non monitoré	

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument:
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-5 Cathéters longue durée

Thème de la mesure	Cathéters longue durée
Qu'est-ce qui est mesuré?	Nombre de cas avec cathéter longue durée

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants: Soins intensifs (2 déclarations)

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-6 Autre thème de la mesure

Thème de la mesure	Evénements indésirables – Non conformités.
Qu'est-ce qui est mesuré?	Quantité – Nature des Evènements indésirables -

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques	
447	72 % des évènements indésirables sont évitables	
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.	
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	
<input checked="" type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.	
Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument: Feuillet de déclaration de non conformité
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-6 Autre thème de la mesure

Thème de la mesure	Prélèvement bactériologique annuel	
Qu'est-ce qui est mesuré?	Présence et numération de bactéries pathogènes	
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants: Bloc opératoire
Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques	
	Conforme - pas de déviation	
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.	
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.	
Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument: Prélèvement air + surface
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation: Amico-Lab SA Genève

D3-6 Autre thème de la mesure

Thème de la mesure	Prélèvement bactériologique annuel	
Qu'est-ce qui est mesuré?	Présence et numération de bactéries pathogènes	
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants: Stérilisation centrale GHOL site de Nyon
Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques	
	Conforme - pas de déviation	

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input checked="" type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010

<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:	Prélèvement air - surface - eau
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	Amico-Lab SA Genève

D3-6 Autre thème de la mesure

Thème de la mesure	Prélèvement bactériologique bimensuel
Qu'est-ce qui est mesuré?	Présence et numération de bactéries pathogènes dans l'eau de dialyse

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?

<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:	
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	Centre d'hémodialyse

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
	Conforme - pas de déviation

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010

<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:	Prélèvement eau de dialyse
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	Amico-Lab Genève

D4 Registres / Surveillance pour l'assurance qualité comparative externe

Dans les registres ou systèmes de surveillance, des données anonymisées sont enregistrées dans une optique d'assurance qualité à long terme. La comparaison des données entre plusieurs établissements et sur plusieurs années permet de se rendre compte de l'évolution en matière de qualité dans les différents domaines spécialisés.

Désignation	Domaine ¹	Base d'évaluation ²	Statut ³
Déclaration d'incidents	A	C	A
Déclaration de non conformités	B Centrale de stérilisation	C	A
Déclaration erreurs médicamenteuses	A	C	A
Remarques			

Légende:

- ¹ **A**=Etablissement entier, de manière générale
B=Discipline spécifique, par ex. physiothérapie, service de médecine, urgences, etc.
C=Service isolé
- ² **A**=Société spécialisée
B=Reconnue par d'autres organisations que les sociétés spécialisées, par ex.: QABE
C=Système propre à l'établissement
- ³ **A**=Mise en œuvre / participation depuis plus d'un an
B=Mise en œuvre / participation au cours de l'année de référence 2010
C= Introduction au cours de l'année de référence 2010

E

Activités et projets d'amélioration

Le contenu de ce chapitre est également disponible sur le site www.informationhospitaliere.ch.

E1 Certifications et normes / standards appliqués

Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Remarques
ISO 14485 :2003	Centrale de stérilisation	2007	2010	Certification délivrée
ISO 9001-version 2008 et Heathmark	Espace gériatrie	2007	2010	Certification délivrée
CFLAM : Critères de Fonctionnement des Laboratoires d'Analyses Médicales	Laboratoire	NA	NA	Respect des directives QUALAB

E2 Aperçu des activités et projets en cours

Voici une liste des activités permanentes et des projets relatifs à la qualité en cours.

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine dans lequel l'activité ou le projet se déroule	Projets: durée (du ... au)
Check-liste opératoire	Sécurité patient	Anesthésie-Bloc opératoire	2010-2012
Renforcement de l'identification des patients	Sécurité patient	Ensemble des services	2010-2011
Gestion des médicaments à haut risque (Trigger Tools)	Sécurité patient	Ensemble des services d'hospitalisation	2010-2011
Réussir la mise en route de la prochaine structure EMS	Réviser tous les processus du SMQ	Espace gériatrie	01.01.2011-31.12.2013
Mise en place d'un projet intergénérationnel	Offrir aux résidents et aux enfants un espace sécuritaire pour des activités communes	Espace gériatrie	01.01.2011-31.12.2011
Projet sécurité-patients	Impliquer le patient dans sa propre sécurité à l'hôpital	Service de pneumologie	01.01.2011-31.03.2012
Accréditation selon la norme ISO 15189 ou 17025	Accréditation	Laboratoire	2011-2012

Le GHOL, Hôpitaux de Nyon et Rolle, s'est vu attribuer en février 2011 par Gerhard Schröder, ancien chancelier fédéral d'Allemagne, le prix de « European Top Growth Companies » au Parlement européen à Bruxelles. Ce prix prestigieux récompense chaque année 200 entreprises de l'Union européenne et quelques pays dont la Suisse, qui se sont particulièrement distinguées au cours des trois années précédentes par leur croissance, la constance de leur gestion, leur esprit d'entreprise et leur contribution à la création d'emplois.

« Europe's 500 » présélectionne sous le patronage de l'Union européenne 20'000 entreprises européennes indépendantes de plus de 50 employés parmi plus de 47 millions d'entreprises. Les comptes des dernières 3 années, en l'occurrence de 2007 à 2009, sont analysés ainsi que l'évolution du nombre d'employés. 500 entreprises sont ensuite nominées et enfin les 200 meilleures au classement final récompensées. La surprise fut grande pour le GHOL qui, ne s'étant pas inscrit à ce classement, a découvert cette heureuse nouvelle. Elle fut d'autant plus grande que 4 entreprises suisses seulement ont été primées parmi les 200 finalistes et que le GHOL est le seul établissement hospitalier européen (hôpital ou clinique) à recevoir cette distinction. C'est avec une grande joie que votre serviteur a reçu pour le GHOL ce prix des mains de Gerhard Schröder le 3 février 2011 au Parlement européen à Bruxelles. Il m'est donné une fois de plus l'occasion de saluer le travail d'une équipe unie à la tête du GHOL, du Conseil d'administration aux cadres de direction.

A l'heure de la LAMal 2012, où certains envisagent peut être de démonter les hôpitaux privés reconnus d'intérêt public en les étatisant ou d'autres de brader la reconnaissance d'intérêt public au marché de la concurrence pure, ce prix rappelle l'offre précieuse que constituent les hôpitaux privés reconnus d'intérêt public. De nombreux pays du monde occidental optent d'ailleurs à nouveau pour le partenariat public privé, le considérant comme la voie la plus prometteuse. Un grand retour du secteur parapublic (privé reconnu d'intérêt public) en quelque sorte. Il s'agit toutefois de promouvoir les conditions de son développement : une autonomie de gestion et une relation de confiance entre les partenaires assorties d'un minimum de contrôles sensés et efficaces.

2010 et début 2011 ont vu un nombre presque surréaliste de projets initiés ou se réaliser. Impossible de les énumérer ici tant la liste est longue. Quelques exemples variés suffiront à démontrer la vitalité de notre groupement :

- Mise en service du nouvel hélicoptère et début du chantier des nouvelles urgences « U-Nyon »
- Multiples actions concrètes dans le cadre du projet « Sécurité du patient » de la FHV
- Projet d'agrandissement du Centre d'hémodialyse, financé par l'Association de l'Hôpital de zone de Nyon
- Réfections de la toiture et des façades de l'Hôpital de Rolle, financées par investissements périodiques
- Remplacements des lits et tables de nuit des chambres des deux sites, financés par investissements périodiques
- Réfections des offices infirmiers et des pharmacies des 1^{er} et 2^{ème} étages du site de Nyon, financées par investissements périodiques
- Création d'une Commission d'éthique clinique du GHOL
- Création de FormOL, cursus de formation des médecins assistants omnipraticiens de l'Ouest lémanique, qui regroupe différents prestataires de soins de la région de Nyon (médecins installés, GHOL, Hôpital psychiatrique de Prangins, EMS, services « B » privés et publics) ; programme de formation initié avec le soutien du Département de la santé et de l'action sociale
- Création d'un nouveau poste de médecin-chef(fe) responsable du service des urgences en vue de l'ouverture de « U-Nyon »
- Augmentation dès avril-mai 2011 de notre capacité d'accueil dans les services des soins intensifs et de médecine interne, création de soins continus en chirurgie
- Préparation de la réforme sanitaire de la LAMal 2012 et de l'entrée en vigueur des Swiss-DRG
- Différentes mesures en matière d'encouragement de la mobilité douce et prochaine création sur le site de l'Hôpital de Nyon d'une station de vélos en libre service dans le cadre du réseau régional promu activement par la ville de Nyon.
-

L'enquête permanente de satisfaction auprès de 620 patients hospitalisés fait ressortir sur la période de janvier 2010 à décembre 2010 inclus, 65,4 % de patients très satisfaits (64,7 % en 2009), 14,5 % de patients satisfaits (14,2 % en 2009), 1,8 % de patients insatisfaits (1,6 % en 2009), solde des patients non concernés ou sans réponse.

Quelques indicateurs d'activités confirment l'attractivité de nos services :

Le GHOL a accueilli 7'162 patients hospitalisés pour deux jours ou plus en 2010, soit 0,9 % de plus qu'en 2009 (7'099).

Le nombre de journées d'hospitalisation est passé de 43'206 journées en 2009 à 44'364 en 2010 (+ 2,7 %).

Tenant compte de la création de 4 lits de soins aigus supplémentaires début 2010, le taux d'occupation du GHOL était de 93,6 % pour les lits de soins aigus en 2010 (94,0 % en 2009) et de 87,3 % pour les lits de réhabilitation du centre de pneumologie (88,3 % en 2009).

La durée moyenne de séjour était stable à 5,7 jours pour les lits de soins aigus en 2010 (5,6 jours en 2009) et de 14,5 jours pour les lits de réhabilitation de pneumologie (13,6 jours en 2009).

Le service des urgences a accueilli 18'737 patients en 2010 (20'494 patients en 2009, soit - 8,6%) Cette baisse s'explique principalement par la grippe H1N1 de 2009 mais probablement aussi en partie par le début du chantier des urgences.

569 bébés ont vu le jour dans notre maternité en 2010 (619 en 2009).

25'516 patients ont été pris en charge par notre service de radiologie en 2010 (24'596 en 2009, soit + 3,7 %).

Nos laboratoires d'analyses médicales ont réalisé 620'652 prestations en 2010 (386'264 prestations en 2009).

Concernant les comptes, le résultat final d'exploitation du GHOL au 31.12.2010 est de Fr. 3'741,37. Les charges d'exploitation totalisent Fr. 77'171'821.87.

Les cadres et médecins cadres suivants ont été nommés ou promus :

- dès mars 2010, Professeur Patrick Petignat, médecin consultant en onco-gynécologie chirurgicale
- dès novembre 2010, Mme Sylvie Francey, directrice administrative au département finances et controlling
- dès janvier 2011, Dr Moez Nooman, médecin-chef co-responsable du service de radiologie
- dès janvier 2011, M. Daniel Moncada, responsable technique et de la maintenance hospitalière
- dès juin 2011, M. Christophe Perret, responsable du nouveau département technique et approvisionnements.

Après deux années de décanat, Dr Christophe Uldry quittera sa fonction de doyen du collège des médecins-chefs de service en juin 2011. Notre communication et notre collaboration furent exemplaires. En parallèle, le passage de témoin s'est fait entre nos deux excellents directeurs médicaux, du Dr Michel Carrel, directeur médical jusqu'en juin 2010, au Dr Laurent Christin, directeur médical dès juillet 2010. La qualité de leur partenariat est une vraie valeur ajoutée pour le GHOL ; qu'ils en soient ici tous les trois sincèrement remerciés.

En vous remerciant à nouveau de votre confiance.

Daniel Walch, directeur général du GHOL



Mentions légales

Editeur / Aide de lecture



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

H+ Les Hôpitaux de Suisse, Lorrainestrasse 4 A, 3013 Berne

© H+ Les Hôpitaux de Suisse 2010

Voir aussi www.hplusqualite.ch



Les symboles utilisés dans ce rapport, qui font référence aux catégories d'hôpitaux **soins somatiques aigus, psychiatrie, réadaptation et soins de longue durée**, ne figurent que lorsque les modules concernent des catégories spécifiques. S'il n'y a pas de symboles, la recommandation vaut pour toutes les catégories.

Afin de rendre les termes spécifiques le plus compréhensible possible, H+ met à disposition un **glossaire** complet en trois langues:

→ www.hplusqualite.ch → Rapport sur la qualité par hôpital

→ www.hplusqualite.ch → Rapport de branche H+

Cantons et instances impliqués



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 Manuel H+qualité® utilise les écussons cantonaux pour représenter le QABE pour les rubriques où le canton impose la documentation.

Voir aussi:

<http://www.gef.be.ch/gef/de/index/gesundheits/gesundheits/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>

voir également:

<http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/gesundheits/gesundheits/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>



Le Canton de Bâle-Ville s'est entendu avec H+ Les Hôpitaux de Suisse. Les organismes prestataires basés dans le Canton de Bâle-Ville sont tenus, dans le cadre de QuBA (**Qualitätsmonitoring Basel-Stadt**) d'exécuter les modules identifiés par les écussons cantonaux dans le Manuel H+qualité®. Les établissements de soins de longue durée du Canton de Bâle-Ville ne sont pas concernés par cette réglementation.

Voir aussi: <http://www.gesundheitsversorgung.bs.ch/ueber-uns/abteilung-lep/quba.html>

Partenaires



Les recommandations de l'ANQ (**A**ssociation **n**ationale pour le développement de la **q**ualité dans les hôpitaux et les cliniques) ont été reprises et sont décrites par la mention «Indicateurs ANQ» dans le chapitre D2.

Voir aussi: <http://www.anq.ch>