



Réseau
Hospitalier
Neuchâtelois

Rapport sur la qualité 2021

conforme aux directives de H+

Validé le:
par:

17.06.22
Claire Charmet, Présidente du collège des directions

Version 1



Réseau hospitalier neuchâtelois
(RHNe)

www.rhne.ch



soins aigus somatiques



réadaptation

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 2021.

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. En outre, les derniers résultats disponibles sont publiés pour chaque mesure. Par conséquent, les résultats contenus dans ce rapport ne sont pas forcément de la même année.

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 2021

M.
Ronan Beuret
Responsable du service qualité et sécurité
+41795594941
ronan.beuret@rhne.ch

Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse sur la situation en matière de qualité

Les hôpitaux et les cliniques de Suisse contribuent au développement de la qualité sans ménager leurs efforts et par des mesures ciblées. Avec son modèle de rapport sur la qualité, H+ leur permet de communiquer de manière uniforme et transparente sur leurs activités dans ce domaine et de les faire figurer directement dans leur profil sur le portail info-hopitaux.ch.

En raison de la persistance de la pandémie de COVID-19, 2021 a été à nouveau une année très astreignante pour les hôpitaux et les cliniques ainsi que pour leur personnel. Afin de les décharger, la mesure des infections du site chirurgical (SSI) par Swissnoso a été suspendue temporairement. Pour la deuxième fois consécutive, il a aussi été décidé de renoncer à la mesure de la prévalence des chutes et des escarres. De même, aucune démarche de Peer Review de l'IQM n'a été menée.

Néanmoins, il s'est passé beaucoup de choses dans les hôpitaux et les cliniques: la révision de la LAMal «Renforcement de la qualité et de l'économicité», par exemple, est entrée en vigueur le 1er avril 2021. Dans ce cadre, les partenaires que sont H+, les fédérations d'assureurs maladie santésuisse et curafutura, ainsi que la Commission des tarifs médicaux CTM se sont entendus sur un concept de mise en œuvre des nouvelles prescriptions. Il en est résulté une convention de qualité qui rend le concept contraignant. Les données découlant des nouvelles obligations seront publiées à l'avenir sur la plateforme info-hopitaux.ch et intégrées dans le rapport sur la qualité de H+. Un concept de publication a été élaboré en ce sens.

Par ailleurs, la motion Humbel a été acceptée en 2021. Ce texte vise à protéger les fournisseurs de prestations et leurs collaborateurs qui participent à des systèmes de déclaration des erreurs. Une base légale doit être ainsi créée pour garantir une culture de la gestion des erreurs et de la sécurité à l'esprit ouvert dans les hôpitaux.

Une étape importante a aussi été franchie pour le projet national de Reviews interprofessionnels dans la psychiatrie de l'Allianz Peer Review CH. Les propositions de mise en œuvre étudiées au cours des trois dernières années ont été appliquées avec succès dans quelques cliniques. La disponibilité du personnel et les mesures de protection prises par les institutions ont permis de mener quatre procédures pilotes en psychiatrie.

En plus des mesures propres à chaque hôpital, le rapport sur la qualité rend compte des mesures de l'ANQ, obligatoires et uniformes au niveau national, qui incluent les résultats spécifiques à l'hôpital/la clinique. Des comparaisons ponctuelles ne sont possibles avec de telles mesures que si les résultats par clinique, hôpital ou site sont dûment ajustés. Vous trouverez des explications détaillées sur www.anq.ch.

H+ remercie tous les hôpitaux et cliniques pour leur grand engagement: par leurs activités, ils garantissent la qualité élevée des soins en Suisse. Le présent rapport présente ces activités de manière transparente et exhaustive. Nous espérons qu'elles susciteront votre intérêt et votre estime.

Avec nos meilleures salutations



Anne-Geneviève Bütikofer
Directrice H+

Table des matières

Mentions légales	2
Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse sur la situation en matière de qualité	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 2021	8
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2021	9
3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir.....	10
4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité	11
4.1 Participation aux mesures nationales	11
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.....	13
4.4 Activités et projets relatifs à la qualité	
4.5 Aperçu des registres	14
4.6 Vue d'ensemble des certifications.....	18
MESURES DE LA QUALITE	21
Enquêtes	22
5 Satisfaction des patients	22
5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu.....	22
5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation	24
5.3 Enquêtes à l'interne	26
5.3.1 Certifications unité de soins intensifs	26
5.3.2 Reconnaissance unité de soins continus, U-IMC.....	26
5.3.3 Centre du sein, label qualité.....	26
5.3.4 Soins palliatifs, label "Qualité dans les soins palliatifs"	27
5.3.5 Cardiologie, certification du programme de réadaptation cardiovasculaire ambulatoire.....	27
5.3.6 Neurologie, accréditation Stroke Unit.....	27
5.4 Service des réclamations	28
6 Satisfaction des proches	29
6.1 Enquête nationale auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique	29
7 Satisfaction du personnel	30
7.1 Enquête à l'interne	30
7.1.1 Enquête satisfaction personnel.....	30
8 Satisfaction des référents	
Qualité des traitements	31
9 Réhospitalisations	31
9.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables	31
10 Opérations	
11 Infections	32
11.1 Mesure nationale des infections du site opératoire.....	32
12 Chutes	35
12.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres	35
13 Escarres	36
13.1 Mesure nationale de prévalence des escarres	36
14 Mesures limitatives de liberté	
15 Intensité des symptômes psychiques	
16 Atteinte des objectifs et état de santé	38

16.1	Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation	38
17	Autres mesures de la qualité	
18	Détails des projets	41
18.1	Projets actuels en faveur de la qualité	41
18.1.1	Partage de l'information médico-soignante : Huddle	41
18.1.2	Patient Partenaire	41
18.2	Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2021	42
18.2.1	Amélioration de la satisfaction des patients	42
18.2.2	Processus d'audit des bonnes pratiques hospitalières	42
18.2.3	Refonte de la formation continue des collaborateurs en matière de qualité	42
18.2.4	Tableaux de bord qualité et gestion des risques.....	42
18.2.5	Optichir3.....	43
18.2.6	Politique de gestion des risques	43
19	Conclusions et perspectives	44
Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution		45
Soins somatiques aigus		45
Réadaptation		48
Editeur		49

1 Introduction

Le Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe) est l'hôpital public du canton de Neuchâtel. Il offre des prestations qui répondent aux besoins de la population pour les soins aigus et la réadaptation.

Avec les autres acteurs du réseau de soins, le RHNe assure de manière efficiente et pérenne l'accès à tous à des soins de qualité et adaptés aux besoins, ainsi qu'un suivi efficace des patients. Le RHNe assure une prise en charge personnalisée et adaptée des patients dont les soins nécessitent un environnement hospitalier, stationnaire ou ambulatoire, et contribue à la formation du personnel de santé.

L'année 2021 en quelques chiffres :

18'796 Hospitalisations de patients (16'881 en 2020)

399 Millions de francs de budget d'exploitation en chiffres ronds (374 millions en 2020)

5'169 Jours de formation pour les collaborateurs (2'820 en 2020)

3'178 Collaboratrices et collaborateurs pour 2'278 EPT (3'178 pour 2'142 EPT en 2020)

48'329 Admissions aux urgences, soit 132 par jour en moyenne (44'477 en 2020)

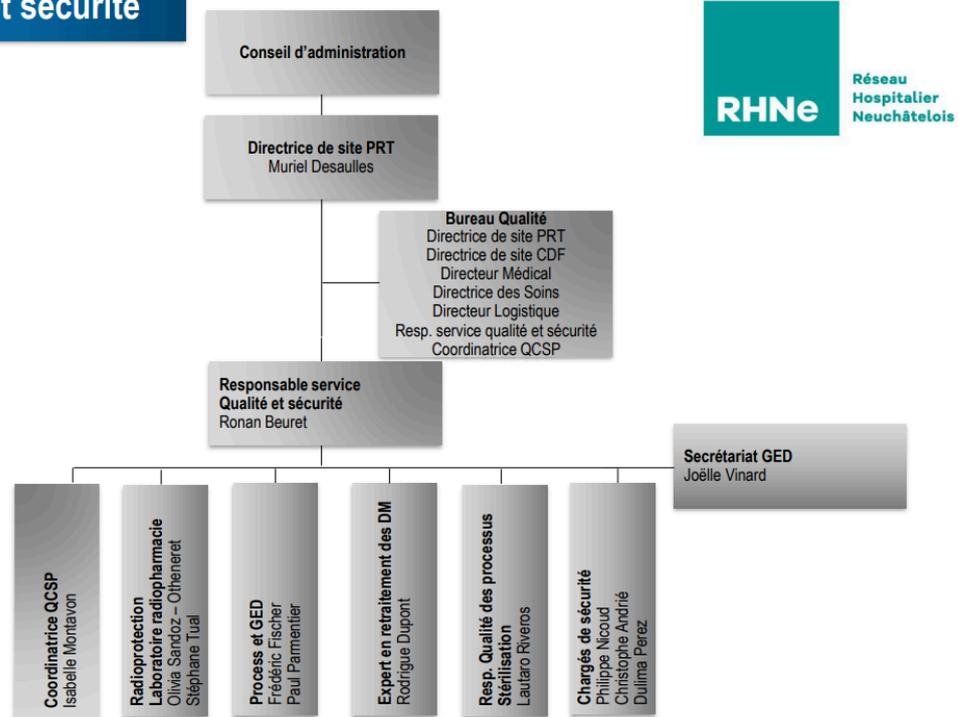
1'380 Naissances (1'359 en 2020)

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

2 Organisation de la gestion de la qualité

2.1 Organigramme

Service qualité et sécurité



- Le service qualité et sécurité est rattaché au Collège des directions, via la directrice de site de Portalès.
- La gestion de la qualité est en mains du Collège des directions, via le Bureau qualité.

La gestion de la qualité est représentée au niveau de la direction.

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

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de **950** est disponible.

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

M. Ronan Beuret
Responsable du service qualité et sécurité
+41 79 559 49 41
ronan.beuret@rhne.ch

3 Stratégie de qualité

Le RHNe est de longue date impliqué dans l'amélioration continue de la qualité, participe activement aux initiatives nationales en matière de qualité et développe une culture de l'apprentissage par l'erreur (chambre des erreurs, déclaration et analyse des incidents) et une analyse de ses processus.

Toutes les actions opérationnelles permettant d'atteindre l'objectif de « *garantir à chaque patient des actes diagnostiques et thérapeutiques assurant le meilleur résultat en terme de santé conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour le meilleur résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en terme de procédure, de résultat et de contacts humains à l'intérieur du système de soins* » (Organisation Mondiale de la Santé) sont ici prises en compte. Ces actions visent à améliorer en continu :

- La qualité effective des soins (des soins efficaces, efficaces, adaptés aux patients et sécuritaires)
- La qualité perçue par le patient (écart entre la qualité attendue et délivrée, écart entre l'efficacité des soins et la qualité de l'environnement en termes relationnels, d'hôtellerie ou d'équité)
- La qualité perçue par les soignants (écart entre la qualité « idéale » des soignants en termes d'efficacité, d'efficience, de disponibilité pour le patient, de coordination des professionnels et la qualité perçue par les soignants)

Afin de répondre à cet objectif général, du soin efficace, efficient, adapté au patient, adapté en terme de temporalité, opportun, équitable et sécuritaire, des actions concrètes sont mises en œuvre ou poursuivies en termes de :

- Sécurité des soins (déclaration et analyse des incidents, revue de morbi-mortalité, ...).
- Analyse et amélioration des processus de soins et des trajectoires patients (cartographie des processus, patient traceur, lean, ...).
- Apprentissage par l'erreur (chambre des erreurs, analyses systémiques, ...).
- Poursuite des programmes de prévention et promotion de la santé (escarres, chutes, dénutrition,) et participation aux programmes nationaux (sondage vésical, hygiène hospitalière, procédures blocs opératoires, ...).
- Information, participation et satisfaction des patients (collège des patients, accueil, ...).
- Développement des compétences et intégration des recommandations, nouvelles pratiques ou nouvelles techniques de soins (voies veineuses, oxygénothérapie, ...).
- Information, participation et satisfaction des collaborateurs et des partenaires (médecins de premier recours, ...).
- Publication et suivi des indicateurs qualité (en application de la stratégie institutionnelle).

L'amélioration continue de la qualité des soins constitue ainsi un axe majeur de la stratégie clinique et de la stratégie institutionnelle du RHNe.

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 2021

La poursuite de la pandémie de COVID-19 a continué de freiner l'avancement de projets lors des différents pics épidémiques. Malgré cela, de nombreuses actions en faveur de l'amélioration de la qualité ont pu se dérouler.

- Les tableaux de bord en matière de qualité et sécurité ont été totalement révisés pour apporter une information pertinente en temps utile à la direction de l'établissement.
- Différents projets ont été conduits pour améliorer la satisfaction des patients. Celle-ci est désormais monitorée en continu.
- Un processus d'audits de respect des bonnes pratiques hospitalières est dorénavant opérationnel.
- La révision de la politique institutionnelle de gestion des risques a été initiée
- D'autres projets importants ont été initiés et porteront leurs fruits lors des prochaines années (patient

partenaire, ...)

3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2021

Les différents projets d'amélioration de la satisfaction des patients ont permis d'améliorer nos résultats de manière significative lors des deux enquêtes de l'ANQ :

- +0.25 points en moyenne pour les services de soins aigus
- +0.40 points en moyenne pour les services de réadaptation

Nos efforts dans ce domaine se poursuivent en continu.

Les tableaux de bord qualité et gestion des risques ont été revus intégralement et sont désormais régulièrement transmis à la direction.

Une nouvelle politique de gestion des risques institutionnels a été validée en Conseil d'Administration. Elle pose de nouvelles bases dans ce domaine et est désormais déclinée en différentes directives et procédures pour la décliner sur le terrain.

Convaincue que la dématérialisation de certains processus présente une forte valeur ajoutée tout en permettant de réduire les gaspillages, notre institution poursuit cette démarche. Les processus de traitement des demandes d'admission ont été dématérialisés dans certains secteurs ce qui a conduit à réduire le temps de traitement et donc de mieux répondre aux besoins de nos patients.

Nous avons également procédé à la refonte de la formation obligatoire des collaborateurs en matière de qualité en développant un escape game visant à sensibiliser les collaborateurs à la déclaration des incidents et à l'usage de la gestion électronique des documents.

Cette sensibilisation induit une augmentation de la qualité des notifications d'incidents et donc leur traitement doit se renforcer. Le service qualité et sécurité met donc plus de compétences à disposition pour procéder, aux côtés des équipes, à des analyses approfondies d'incidents. Par ailleurs, le développement des cercles qualité se poursuit dans l'institution.

Le partage d'informations médico-soignant dans les unités étant une étape clé pour une bonne qualité de prise en charge, un projet a été conduit pour l'améliorer notamment en mettant en place des huddles médico-soignants et en formalisant leur usage.

Un processus d'audits de respect des bonnes pratiques a été créé et testé avec succès dans différentes unités.

Enfin, la check-list opératoire a été révisée.

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

Nous visons une reprise d'un rythme habituel dans les projets d'amélioration de la qualité et la poursuite du déploiement de notre stratégie qualité et gestion des risques.

Les prochaines échéances majeures de notre plan d'actions sont :

- Révision politique qualité en lien avec la stratégie institutionnelle et la stratégie clinique.
- Mise en oeuvre du Projet Patient partenaire.
- Mesure en continu de la satisfaction des patients hospitalisés et développement dans le domaine ambulatoire.
- Poursuite du développement de la gestion électronique des documents par la mise en place de cartographies documentaires et développement de la formation.
- Enrichissement progressif des tableaux de bord qualité et gestion des risques et optimisation des actions d'amélioration qui découlent de leur analyse.

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 santésuisse, curafutura 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:					
	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Poutalès	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide
<i>soins aigus somatiques</i>					
▪ Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu	√	√			
▪ Enquête nationale auprès des parents	√				

▪ Evaluation nationale des réhospitalisations potentiellement évitables SQLape	√	√			
▪ Mesure nationale des infections du site opératoire Swissnoso	√	√			
▪ Mesure nationale de la prévalence des chutes	√	√			√
▪ Mesure nationale de la prévalence des escarres de décubitus	√	√			√
▪ Registre des implants hanche et genou (SIRIS)	√	√			
<i>réadaptation</i>					
▪ Enquête nationale auprès des patients en réadaptation			√	√	
▪ Mesures spécifiques des domaines pour la					
– Réadaptation musculo-squelettique			√	√	
– Réadaptation neurologique			√	√	
– Réadaptation gériatrique			√	√	
– Réadaptation en médecine interne			√	√	

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:	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide
<i>Satisfaction des patients</i>					
▪ Certifications unité de soins intensifs	√				
▪ Reconnaissance unité de soins continus, U-IMC		√			
▪ Centre du sein, label qualité		√			
▪ Soins palliatifs, label "Qualité dans les soins palliatifs"					√
▪ Cardiologie, certification du programme de réadaptation cardiovasculaire ambulatoire	√				
▪ Neurologie, accréditation Stroke Unit	√				
<i>Satisfaction du personnel</i>					
▪ Enquête satisfaction personnel	√	√	√	√	√

4.5 Aperçu des registres

Les registres et monitoring peuvent contribuer au développement de la qualité et à l'assurance qualité à plus long terme. Des données anonymisées portant sur les diagnostics et les procédures (p. ex. opérations) de plusieurs établissements sont collectées au plan national pendant plusieurs années, puis analysées afin de pouvoir identifier des tendances à long terme et suprarégionales.

Les registres énumérés sont annoncés officiellement à la FMH: www.fmh.ch/fr/themes/qualite-asqm/registres.cfm

Durant l'année de référence, notre institution a participé aux registres suivants:				
Norme appliquée	Discipline	Organisation responsable	Depuis / à partir de	Sites
A-QUA CH Mesure de la qualité d'anesthésies en Suisse	Anesthésiologie	SGAR Société suisse d'anesthésiologie et de réanimation sgar-ssar.ch/fr/a-qua/		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
AQC Groupe de travail pour l'assurance de la qualité en chirurgie	Chirurgie, gynécologie et obstétrique, chirurgie pédiatrique, neurochirurgie, chirurgie orthopédique, chirurgie plastique, urologie, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, gastroentérologie, médecine intensive, chirurgie de la main, traumatologie, sénologie, bariatrie, traitement de plaies	Adjumed Services AG www.aqc.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
ASCO Registre des fractures dues à l'ostéoporose de l'ASCO	Chirurgie, chirurgie orthopédique, médecine physique et réadaptation, endocrinologie/diabétologie, rhumatologie, traumatologie	Association Suisse contre l'Ostéoporose www.svg.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
CH-SUR Hospital-based surveillance of COVID-19 in Switzerland	Médecine interne générale, chirurgie pédiatrique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, cardiologie, pédiatrie, médecine intensive, gériatrie	Université de Genève Office fédérale de la santé publique OFSP www.unige.ch/medecine/hospital-covid/file:///C:/Users/clb/Downloads/Covid-19%20Spital%20Surveillance%20CH-SUR.pdf		tous

COVID-19 COVID-19 open-data Registry	Médecine interne générale, chirurgie pédiatrique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, cardiologie, pédiatrie, médecine intensive, gériatrie	Adjumed Services AG www.covid19register.ch		tous
Infreporting Système de déclaration des maladies infectieuses à déclaration obligatoire	Infectiologie, épidémiologie	Office fédéral de la santé publique: Section Systèmes de déclaration www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/meldepflichtige-ik.html		tous
MDSi La collecte de données minimales de la SSMI	Médecine intensive	Société Suisse de Médecine Intensive SSMI www.sgi-ssmi.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Portalès
MS Statistique médicale des hôpitaux	Toutes les disciplines	Office fédéral de la statistique www.bfs.admin.ch		tous
Registre des fractures Registre des fractures dues à l'ostéoporose de l'ASCO	Chirurgie, chirurgie orthopédique, médecine physique et réadaptation, endocrinologie/diabétologie, rhumatologie, traumatologie	ASCO www.svggo.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
Registre national du don d'organes Registre national du don d'organes	Médecine interne générale, chirurgie, médecine intensive	Swisstransplant www.swisstransplant.org		tous
SBCDB Swiss Breast Center Database	Gynécologie et obstétrique, chirurgie plastique, oncologie médicale, radiologie, radio-oncologie / radiothérapie, sénologie	SBCDB Swiss Breast Center Database c/o Adjumed Services AG www.sbcdb.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in Rheumatic Diseases	Rhumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
Sentinella Système de déclaration Sentinella en Suisse	Médecine interne générale, ORL, Prévention et santé publique, Pédiatrie, Infectiologie, Allergologie/immunologie, Médecine du travail, Pneumologie, Santé publique	OFSP, division Maladies transmissibles, www.sentinella.ch www.bag.admin.ch/sentinella		tous

SIRIS Registre suisse des implants	Chirurgie orthopédique	Fondation pour l'assurance de qualité en médecine des implants www.siris-implant.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, chirurgie viscérale, bariatrie	SMOB Register www.smob.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
SPSU Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pédiatrie	Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/spsu.html		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès
SSR Swiss Stroke Registry	Anesthésiologie, Médecine interne générale, Neurochirurgie, Neurologie, Médecine physique et réadaptation, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Cardiologie, Endocrinologie/diabétologie, Radiologie, Angiologie, Médecine intensive, Rhumatologie, Chirurgie vasculaire	Clinical Trial Unit, Departement Klinische Forschung, Universitätsspital und Universität Basel Schanzenstrasse 55 4031 Basel dkf.unibas.ch/de/kompetenzen/register-und-kohorten/ssr/ dkf.unibas.ch/de/home/		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
STCS Swiss Transplant Cohort Study	Médecine interne générale, Chirurgie, Chirurgie pédiatrique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Pédiatrie, Infectiologie, génétique médicale, Médecine pharmaceutique, Cardiologie, gastroentérologie, Médecine du travail, Oncologie médicale, Néphrologie, Pneumologie, Médecine de transplantation	Hôpital universitaire de Bâle www.stcs.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès
Swiss Neonatal Network & Follow-up Group Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynécologie et obstétrique, pédiatrie, néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie	Hôpital universitaire de Zurich, clinique de la Néonatalogie www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès
SwissNeoNet Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynécologie et obstétrique, Pédiatrie, Néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie	Universitätsspital Zürich, Klinik für Neonatalogie www.swissneonet.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès
Swissnoso SSI	Anesthésiologie, Chirurgie, Gynécologie et	Verein Swissnoso		Réseau hospitalier

Die nationale Surveillance der postoperativen Wundinfektionen	obstétrique, Chirurgie orthopédique, Prévention et santé publique, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Infectiologie, Cardiologie, Médecine intensive	www.swissnoso.ch		neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
SWISSVASC SWISSVASC Registry	Chirurgie vasculaire	Group de travail Swissvasc Registry www.swissvasc.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
ZDR Registre dosimétrique central	Toutes les disciplines	Office fédéral de la santé publique www.bag.admin.ch		tous

4.6 Vue d'ensemble des certifications

Notre institution a obtenu les certifications suivantes:					
Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Sites	Commentaires
Certification du programme de réadaptation ambulatoire cardiovasculaire	Cardiologie	2015	2017	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Poralès	Le Réseau hospitalier neuchâtelois propose au patient un programme de réadaptation cardio-vasculaire ambulatoire durant douze semaines au maximum, à raison de trois demi-journées par semaine. Le programme est individualisé et adapté aux besoins spécifique
Certification unité de soins intensifs	SSMI	1976	2020	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Poralès	La médecine intensive est une spécialité hospitalière de la médecine pratiquée par des médecins et des soignants spécialisés, en étroite collaboration avec d'autres spécialités.
Certification unité de soins continus U-IMC	Swiss Intermediaire Care	2019	2024	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	L'unité de soins intermédiaires doit pouvoir garantir une réponse adéquate à la survenue d'une défaillance des fonctions vitales mettant en jeu la vie des malades sous sa

					responsabilité. Elle travaille en étroite collaboration avec les soins intensifs.
Accréditation Stroke Unit	Swiss Federation of Clinical Neuro-Societies, Société Cérébrovasculaire suisse	2013	2019	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Poralès	Une équipe pluridisciplinaire exerçant sous la direction du service de neurologie assure une prise en charge globale et unifiée.
Centre de l'obésité, centre de référence en chirurgie bariatrique	SMOB	2017	2021	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Poralès	Formé d'une équipe interdisciplinaire spécialisée et expérimentée dans les traitements modernes de l'obésité.
Soins palliatifs, label "Qualité dans les soins palliatifs"	Association suisse pour la qualité dans les soins palliatifs	2017	2021	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide	Notre unité offre une prise en charge thérapeutique active et globale interprofessionnelle en utilisant tous les traitements médicaux et les soins physiques nécessaires au soulagement des symptômes.
Label Fair-ON-Pay+	BFEG	2019	2019	tous	Ce label a une importance primordiale puisqu'il reconnaît le RHNe en qualité d'employeur et premier Hôpital de Suisse à garantir l'égalité salariale.
Centre du sein	Ligue suisse contre le cancer/ Société suisse de sénologie	2018	2022	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Poralès, Réseau	le centre du sein est un centre de compétences qui

				hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	réunit sénologues, radiologues, médecins spécialistes en médecine nucléaire, oncologues, radiothérapeutes, pathologues, plasticien, psychiatres, psychologues, infirmières et physiothérapeutes spécialisés.
EduQua	eduQua : 2012	2020	2023	tous	La qualité des formations est reconnue au travers du label eduQua
Friendly Work Space (FWS)	Promotion Santé Suisse	2022	2022	tous	RHNe, en sa qualité d'employeur de qualité, offre des processus de travail, un climat et un dispositif qui respectent la santé des collaboratrices et collaborateurs de l'institution en leur permettant d'évoluer en sécurité avec satisfaction et motivation

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 du domaine somatique aigu

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 élaboré et développé par l'ANQ en collaboration avec un groupe d'experts. Il comporte une échelle asymétrique à cinq paliers.

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

Résultats des mesures

Questions	Valeurs des années précédentes			Satisfaction ajustée (moyenne) 2021 (CI* = 95%)
	2017	2018	2019	
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès				
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	4.04	4.07	3.88	4.16 (4.08 - 4.25)
Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?	4.15	4.15	4.00	4.26 (4.17 - 4.35)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.23	4.25	4.18	4.33 (4.24 - 4.41)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	4.28	4.20	4.23	4.30 (4.19 - 4.41)
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	3.77	3.70	3.56	3.92 (3.82 - 4.02)
Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	85.50 %	85.90 %	83.10 %	85.90 %
Nombre des patients contactés par courrier 2021				
Nombre de questionnaires renvoyés		Retour en pourcent		%
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds				
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	4.07	4.14	3.97	4.19 (4.05 - 4.34)
Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?	4.12	4.07	4.03	4.20 (4.05 - 4.35)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.16	4.32	4.24	4.30 (4.16 - 4.44)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	4.37	4.42	4.34	4.49 (4.31 - 4.67)
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	3.73	3.85	3.79	3.94 (3.77 - 4.11)

Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	81.10 %	85.00 %	77.90 %	87.80 %
Nombre des patients contactés par courrier 2021				
Nombre de questionnaires renvoyés		Retour en pourcent	%	

Pondération des notes: 1 = réponse la plus négative, 5 = réponse la plus positive

Question 6: Le résultat indiqué dans cette colonne correspond à la proportion des personnes qui ont répondu «adéquate».

* 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.

En raison du nouveau rythme bisannuel, il n'y a pas eu d'enquête de satisfaction des patients (ANQ) en 2020 pour les soins somatiques aigus.

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/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/.

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	ESOPE, Unisanté, Lausanne

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a concerné toutes les patientes et tous les patients traités en stationnaire (≥ 16 ans) sortis de l'hôpital en juin 2021.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients décédés à l'hôpital. ▪ Patients sans domicile fixe en Suisse. ▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.

5.2 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 élaboré par l'ANQ en collaboration avec un groupe d'experts.

Le questionnaire comprend six questions centrales et peut être aisément inclus dans des enquêtes plus larges auprès des patients. Deux questions sont pratiquement semblables à celles du questionnaire de la somatique aiguë alors que les quatre autres ont été adaptées aux conditions de la réadaptation. Des questions liées à l'âge, au sexe, à la classe d'assurance et à l'évaluation subjective de l'état de santé complètent les six questions sur le séjour à l'hôpital.

Important **: La enquête nationale auprès des patients en réadaptation n'a pas pu être réalisée en 2020, en raison de la pandémie de COVID-19. C'est pourquoi il n'est pas possible de publier des données actualisées dans le rapport sur la qualité 2020. Seules figurent les valeurs des années précédentes. Pour davantage d'indications sur les précédents résultats, se référer aux rapports sur la qualité 2018 et 2019.

Résultats des mesures

Questions	Valeurs des années précédentes		Satisfaction mesurée (moyenne) 2021 (CI* = 95%)
	2018	2019	
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz			
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	3.89	3.93	4.12 (3.86 - 4.37)
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.19	4.09	4.35 (4.05 - 4.65)
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	3.93	4.07	4.02 (3.71 - 4.32)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.31	4.21	4.26 (4.01 - 4.52)
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	3.90	4.26	4.23 (3.95 - 4.51)
Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.)?	3.76	3.64	3.97 (3.67 - 4.26)
L'enquête a été effectuée par téléphone			
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle			
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	4.09	3.63	4.17 (3.88 - 4.45)
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.16	3.73	4.20 (3.86 - 4.53)
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	3.97	3.47	3.73 (3.40 - 4.07)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.36	3.65	4.35 (4.07 - 4.62)
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	4.32	3.62	4.15 (3.85 - 4.45)
Comment était l'organisation des principales mesures prises	3.98	3.64	4.02

pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.)?			(3.70 - 4.34)
L'enquête a été effectuée par téléphone			

Pondération des notes: 1 = réponse la plus négative, 5 = réponse la plus positive

Question 6: Le résultat indiqué dans cette colonne correspond à la proportion des personnes qui ont répondu «adéquate».

* 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.

Les enquêtes de satisfaction des patients prévues en 2020 en psychiatrie et en réadaptation ont été reportées à 2021 en raison de la pandémie. Par la suite, le rythme désormais bisannuel sera à nouveau en vigueur - soit lors des années paires dans ces domaines pour l'ANQ.

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/domaines/readaptation/resultats-des-mesures-readaptation/.

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

Identifier les points d'amélioration des unités de réadaptation par une enquête téléphonique continue sur l'année 2022 au travers d'un questionnaire élargi et d'un appel téléphonique aux patients. Les décliner dans un plan d'actions propres au département / à l'unité.

Les critères d'inclusion des patients sont identiques à ceux de l'enquête nationale.

Mesure de la satisfaction si concerné de la qualité du transfert interne (soins aigus - réadaptation), de l'admission en unité, de la qualité de la prise en charge médicale, soignante, pluriprofessionnels de la santé, prestations service social, de la possibilité de poser des questions, des réponses et de la prise en compte des inquiétudes auprès des médecins, des infirmières, de la planification de la prise en charge, de la gestion de la douleur, satisfaction concernant les repas, le confort et la propreté de la chambre, l'organisation de la sortie.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	ESOPE, Unisanté, Lausanne
-----------------------------	---------------------------

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Le questionnaire a été envoyé à tous les patients (≥ 16 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 2021.
	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.

5.3 Enquêtes à l'interne

5.3.1 Certifications unité de soins intensifs

Suite au changement de médecin chef de service des Soins intensifs et à l'autonomisation de la supervision médicale du service, une demande de recertification a été présentée par les cadres médico-soignants à la Commission de certification de Médecine intensive.

Nous avons mené cette enquête auprès des patients au mois de avril sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”.
Soins intensifs, Pourtalès.

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	se référer au registre national

5.3.2 Reconnaissance unité de soins continus, U-IMC

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2021 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”.

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

Se référer au registre national

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

5.3.3 Centre du sein, label qualité

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2021 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”.

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

Se référer au registre national

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

5.3.4 Soins palliatifs, label "Qualité dans les soins palliatifs"

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2021 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide”.

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

Se référer au registre d'accréditation

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

5.3.5 Cardiologie, certification du programme de réadaptation cardiovasculaire ambulatoire

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2021 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”.

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

Se référer au registre d'accréditation

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

5.3.6 Neurologie, accréditation Stroke Unit

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2021 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”.

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

Se référer au registre d'accréditation

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

5.4 Service des réclamations

Notre établissement propose un service des réclamations / de médiation.

Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe)

Affaires juridiques

Natacha Pittet

Responsable affaires juridiques

032 713 30 55

natacha.pittet@rhne.ch

6 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.

6.1 Enquête nationale auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique

Dans le secteur pédiatrique également, l'évaluation de la qualité des prestations est un indicateur important. Pour les enfants et les adolescents, les parents sont priés de donner leur appréciation. A cet effet, les cinq questions du questionnaire court de l'ANQ ont été adaptées pour les parents.

Résultats des mesures

En raison du nouveau rythme bisannuel, il n'y a pas eu d'enquête de satisfaction des patients (ANQ) en 2020 pour les soins somatiques aigus.

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.ang.ch/fr/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/.

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	ESOPE, Unisanté, Lausanne

7 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.

7.1 Enquête à l'interne

7.1.1 Enquête satisfaction personnel

Evaluer la culture de l'entreprise en mesurant l'adéquation de la politique du personnel à la satisfaction interne, le taux d'implication du personnel et prendre les mesures nécessaires pour développer l'attractivité de l'environnement de travail et positionner l'organisation sur le marché du travail, afin de lui garantir l'accès aux compétences nécessaires à son fonctionnement.

Nous avons mené cette enquête auprès du personnel du 13 septembre 2021 au 01 octobre 2021 sur tous les sites.

l'ensemble de l'institution

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

Données traitées en interne uniquement

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	GPTW
Méthode / instrument	Enquête satisfaction personnel

Qualité des traitements

9 Réhospitalisations

9.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables

Dans le plan national de mesures de l'ANQ, une réhospitalisation est considérée comme potentiellement évitable lorsqu'elle intervient dans un délai de 30 jours et qu'elle n'est pas planifiée, bien que le diagnostic qui y est lié ait été déjà connu lors du séjour hospitalier précédent. Le rapport se base à cet effet sur la Statistique médicale de l'année précédente (analyse des données). Les rendez-vous planifiés pour le traitement de suite et les hospitalisations répétées programmées, par exemple dans le cadre d'un traitement du cancer, sont exclus.

Informations complémentaires : www.anq.ch/fr et www.sqlape.com

Résultats des mesures

Analyse des données (OFS)	2016	2017	2018	2019
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès				
Rapport des taux*	1.08	1.08	1.08	1.07
Nombre de sorties exploitables 2019:				
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds				
Rapport des taux*	1.12	1.11	1.11	1.12
Nombre de sorties exploitables 2019:				

* Le rapport des taux est calculé à partir des taux observés/taux attendus de l'hôpital ou de la clinique. Un rapport inférieur à 1 signifie qu'il y a moins de cas potentiellement évitables observés qu'attendu. Un rapport supérieur à 1 signifie qu'il y a plus de cas potentiellement évitables observés qu'attendu.

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/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/.

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

Une analyse plus fine des données RHNe est engagée au niveau des départements de chirurgie et de médecine interne pour poursuivre et développer les actions d'amélioration. Un travail important a été réalisé concernant les lettres de sortie et la poursuite du déploiement institutionnel de case manager.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	SQLape GmbH
Méthode / instrument	SQLape®, méthode développée scientifiquement afin de calculer les taux correspondants à partir de la Statistique (OFS MedStat) des hôpitaux.

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients en stationnaire (y compris les enfants).
	Critères d'exclusion	Patients décédés, nouveau-nés en bonne santé, patients transférés dans d'autres hôpitaux et patients domiciliés à l'étranger.

11 Infections

11.1 Mesure nationale des infections du site opératoire

Lors d'une opération, la barrière protectrice formée par la peau est interrompue intentionnellement. Une infection de plaie peut se développer si des agents infectieux parviennent ensuite dans la zone incisée. Dans certaines conditions, les infections de plaie post-opératoires peuvent entraîner de sérieuses complications dans l'état du patient et aboutir à une prolongation du séjour à l'hôpital.

Sur mandat de l'ANQ, Swissnoso réalise des mesures des infections consécutives à certaines opérations (cf. tableaux ci-dessous). Les hôpitaux peuvent choisir les types d'interventions à mesurer dans la liste ci-dessous. Ils doivent pratiquer au moins trois des types indiqués, quel que soit le nombre de cas par type dans le programme de mesure. Les établissements qui proposent la chirurgie du colon (gros intestin) dans leur catalogue de prestations et qui pratiquent l'ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents (< 16 ans) sont tenus de relever les infections de plaies survenant après ces opérations***.

Afin d'obtenir une image fiable des taux d'infection, un relevé des infections post-opératoires est également effectué après la sortie de l'hôpital. Après des interventions sans implant de matériel, un relevé est effectué 30 jours plus tard au moyen d'un entretien téléphonique portant sur la situation infectieuse et la cicatrisation. En cas d'intervention avec implant de matériel (prothèses de hanche et de genou, chirurgie de la colonne vertébrale et chirurgie cardiaque), un nouvel entretien téléphonique est effectué 12 mois après l'opération (follow-up).

Informations complémentaires : www.anq.ch/fr et www.swissnoso.ch

	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes:		
▪ Ablation de l'appendice	√	√
▪ *** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents	√	
▪ Chirurgie des hernies	√	
▪ *** Chirurgie du côlon (gros intestin)	√	
▪ Hystérectomie (total)	√	
▪ Hystérectomie (abdominale)	√	
▪ Premières implantations de prothèses de la hanche		√
▪ Premières implantations de prothèses de l'articulation du genou		√

Résultats des mesures

Résultats de la période de mesure (sans les implants) 1er octobre 2020 – 30 septembre 2021

Interruption de la période de mesure en raison du COVID-19, du 1er novembre 2020 au 1er avril 2021

En raison de la charge importante subie par le secteur de l'infectiologie/hygiène hospitalière, en raison de la pandémie de COVID-19, la saisie des données a à nouveau été interrompue dès le 1er novembre 2020. Les hôpitaux et les cliniques pouvaient maintenir cette mesure sur une base volontaire. Les visites de validation ont été poursuivies en concertation avec les hôpitaux/cliniques. La situation s'étant détendue dans les institutions, la mesure (obligatoire) a repris le 1er avril 2021.

Opérations	Nombre d'opérations évaluées (Total)	Nombre d'infections constatées (N)	Valeurs des années précédentes - taux d'infections ajustés%			Taux d'infections ajustés % (CI*)
			2020/2021	2020/2021	2017/2018	
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe)						
Ablation de l'appendice	99	1	2.30%	7.39%	5.37%	1.00% (0.00% - 2.40%)
*** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents	17	0	2.04%	10.64%	2.78%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Chirurgie des hernies	185	2	0.00%	0.90%	0.00%	1.10% (0.10% - 2.80%)
*** Chirurgie du côlon (gros intestin)	74	6	17.46%	26.05%	16.38%	8.10% (0.20% - 1.40%)
Hystérectomie (total)	55	2	3.01%	4.50%	0.00%	3.60% (0.10% - 2.40%)
Hystérectomie (abdominale)	55	2	3.28%	4.50%	0.00%	3.60% (0.10% - 2.30%)

Résultats de la période de mesure (avec les implants) 1er octobre 2019 – 30 septembre 2020

Interruption de la période de mesure en raison du COVID-19, du 1er mars au 31 mai 2020

Opérations	Nombre d'opérations évaluées (Total)	Nombre d'infections constatées (N)	Valeurs des années précédentes - taux d'infections ajustés%			Taux d'infections ajustés % (CI*)
			2019/2020	2019/2020	2016/2017	
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe)						
Premières implantations de prothèses de la hanche	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Premières implantations de prothèses de l'articulation du genou	0	0	0.00%	-	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)

* 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.ang.ch/fr/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/.

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

Le RHNe travaille depuis plusieurs années sur les règles sur la désinfection, la dépilation pré-opératoire, la standardisation de certaines interventions et l'antibioprophylaxie.

Des campagnes régulières sont menées au sein des blocs opératoires de RHNe.

Plusieurs actions menées en 2021 : standardisation par les opérateurs seniors des processus pour les collègues en formation et projet interventionnel de Swiss-noso en cours.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	Swissnoso
-----------------------------	-----------

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion adultes	Tous les patients en stationnaire (≥ 16 ans) sur lesquels ont été réalisées les opérations correspondantes (voir le tableau des résultats des mesures).
	Critères d'inclusion enfants et adolescents	Tous les patients en stationnaire (≤ 16 ans) sur lesquels ont été réalisées les opérations correspondantes (voir le tableau des résultats des mesures).
	Critères d'exclusion	Les patients qui ne donnent pas leur consentement (oral).

12 Chutes

12.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres

La mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres donne une idée de la fréquence, de la prévention et de la prise en charge de divers phénomènes liés aux soins. La prévalence des chutes et des escarres est mesurée à une date prédéfinie. Dans le cadre de la mesure, les patients sont interrogés pour savoir s'ils ont chuté à l'hôpital avant la date arrêtée pour la mesure. Il s'agit donc d'une mesure de la prévalence sur une période déterminée et non d'un relevé exhaustif.

Informations complémentaires:

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

En raison de la pandémie de COVID-19 et de ses conséquences, la mesure de la prévalence des chutes et des escarres n'a pas pu avoir lieu en 2020 et en 2021.

Résultats des mesures

	2018	2019	2020	2021 ***
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe)				
Nombre de chutes survenues à l'hôpital	11	10	–	–
en pourcent	5.60%	5.20%	–	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2021 ***		–	en pourcent	–

Le nombre et les pourcentages des résultats publiés constituent des résultats descriptifs, non ajustés aux risques.

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/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/.

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

La prévention des chutes et de leurs complications font l'objet d'un travail des départements de médecine et de gériatrie réadaptation tenant compte de leurs spécificités propres.
L'ensemble des risques et circonstances des chutes sont pris en compte pour l'élaboration de stratégies préventives.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	Haute école spécialisée bernoise
Méthode / instrument	LPZ 2.0

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> Patients hospitalisés (y compris soins intensifs, soins continus), âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus-e-s sur une base volontaire). Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> Patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement. Accouchées et nourrissons à la maternité. Urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.

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 nationale de prévalence des escarres

La mesure nationale de la prévalence fournit des indications sur la fréquence, la prévention et le traitement de différents événements liés aux soins. La prévalence des escarres est mesurée à une date prédéfinie. Dans le cadre de la mesure, les patients sont examinés pour savoir s'ils souffrent d'une ou de plusieurs escarres. La mesure est effectuée à chaque fois à une date déterminée (prévalence ponctuelle) et n'est pas un relevé exhaustif.

Informations complémentaires:

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

En raison de la pandémie de COVID-19 et de ses conséquences, la mesure de la prévalence des chutes et des escarres n'a pas pu avoir lieu en 2020 et en 2021.

Résultats des mesures

		Nombre des patients avec des escarres	Valeurs des années précédentes			2021 ***	en pourcent ***
			2018	2019	2020		
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe)							
Prévalence des escarres nosocomiales	Au sein de l'institution, catégorie 2-4	9	9	–	–	–	
Nombre de patients examinés effectivement en 2021 ***	–	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)			–		

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/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/.

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

La prévention du développement d'escarres est une priorité du RHNe, un groupe projet pluridisciplinaire existe depuis plusieurs années et a permis une diffusion des recommandations de bonnes pratiques à l'ensemble des collaborateurs du RHNe.

Un algorithme incluant les experts de chaque discipline permet une prise en charge de qualité de patient à risque.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	Haute école spécialisée bernoise
Méthode / instrument	LPZ 2.0

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients hospitalisés (y compris soins intensifs et soins continus), âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus sur une base volontaire) (pour les adultes) ▪ Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement. ▪ Accouchées et nourrissons à la maternité. ▪ Urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.

16 Atteinte des objectifs et état de santé

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 des troubles physiques, relationnels et cognitifs, la capacité fonctionnelle, la performance, la qualité de vie 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. Il peut être recouru à d'autres instruments selon le type de réadaptation.

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

L'instrument **FIM**[®] (Functional Independence Measure) et l'Indice de Barthel élargi (**EBI**) sont des méthodes de mesure (assessments/instruments) distinctes permettant de déterminer le degré d'indépendance, resp. de dépendance, dans les domaines moteur, relationnel et cognitif pour les activités quotidiennes. Chaque établissement peut recourir à l'un ou l'autre de ces instruments. Afin de pouvoir comparer la qualité des résultats de l'ensemble des hôpitaux, indépendamment de l'instrument utilisé (FIM[®] oder EBI), un algorithme de conversion du FIM, resp. de l'EBI vers un score ADL commun (Activities of Daily Life) a été élaboré.

Le **MacNew Heart** et le Chronic Respiratory Questionnaire (**CRQ**) sont des instruments de mesure spécifiques à des affections destinés aux patients cardiovasculaires, resp. BPCO. Ils évaluent la qualité de vie du point de vue du patient à l'aide d'un questionnaire.

Résultats des mesures

En plus des mesures ci-dessus, les objectifs de participation (objectif principal et atteinte des objectifs) sont également relevés. Comme aucune mesure classique indirecte de l'évolution n'est possible, les résultats servent à des fins internes et ne sont pas publiés au niveau national.

Réadaptation musculo-squelettique	2017	2018	2019	2020
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-0.330 (-2.280 - -1.630)	-0.530 (-2.220 - -1.150)	-1.350 (-2.540 - -0.150)	-2.720 (-3.990 - -1.450)
Nombre de cas exploitables en 2020				199
Taux en pourcent				78.7%
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-1.170 (-2.540 - -0.190)	-0.980 (-2.040 - -0.080)	-0.220 (-1.230 - 0.790)	-1.870 (-2.930 - -0.810)
Nombre de cas exploitables en 2020				292
Taux en pourcent				84.9%

Réadaptation neurologique	2017	2018	2019	2020
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-0.590 (-3.970 - -2.800)	-1.460 (-4.860 - -1.940)	-0.460 (-2.530 - 1.610)	-0.830 (-3.040 - 1.380)
Nombre de cas exploitables en 2020				153
Taux en pourcent				68.3%
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	0.000 (0.000 - 0.000)	0.000 (0.000 - 0.000)	-4.420 (-13.200 - 4.360)	-1.560 (-8.940 - 5.820)
Nombre de cas exploitables en 2020				13
Taux en pourcent				68.4%

Réadaptation gériatrique	2017	2018	2019	2020
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-1.130 (-4.280 - -2.020)	-2.420 (-6.300 - -1.460)	-2.340 (-4.960 - 0.290)	-1.950 (-6.280 - 2.390)
Nombre de cas exploitables en 2020				32
Taux en pourcent				94.1%
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-1.760 (-5.570 - -2.050)	0.250 (-2.900 - -3.390)	0.210 (-2.600 - 3.020)	-0.370 (-2.030 - 1.300)
Nombre de cas exploitables en 2020				220
Taux en pourcent				83.3%

Réadaptation en médecine interne	2017	2018	2019	2020
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	0.130 (-3.050 - -3.310)	-1.330 (-3.870 - -1.220)	-2.510 (-4.870 - -0.140)	-4.480 (-6.340 - -2.620)
Nombre de cas exploitables en 2020				114
Taux en pourcent				73.5%
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	0.290 (-2.450 - -3.030)	-1.360 (-3.010 - -0.280)	0.000 (-1.770 - 1.770)	-1.080 (-2.640 - 0.480)
Nombre de cas exploitables en 2020				166
Taux en pourcent				83%

* Valeur comparative: Pour chaque clinique est calculée la différence entre le paramètre de qualité de cette clinique et la valeur moyenne des paramètres de qualité des autres cliniques pondérée en fonction du nombre de cas. Une valeur positive signifie que le résultat de la mesure est supérieur à la valeur attendue compte tenu de la structure des patients de l'institution. Une valeur négative indique au contraire que le résultat est inférieur à la valeur attendue.

** 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 en gros 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.ang.ch/fr/domaines/readaptation/resultats-des-mesures-readaptation/.

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

Ces résultats sont suivis attentivement par les responsables de réadaptation afin de mettre en place les améliorations pour une meilleure satisfaction des patients.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	Charité - Université à Berlin, institut de sociologie médicale, département de recherche en réadaptation
-----------------------------	--

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients qui ont été traités en stationnaire durant la période de relevé.
----------------------------------	----------------------	--

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 Partage de l'information médico-soignante : Huddle

Le projet est mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Loclé”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Le huddle est un outil visuel de partage de l'information médico-soignante dans les bureaux de soins. Il permet d'avoir une vision rapide des patients et de leurs spécificités ainsi qu'une vision de la répartition des équipes et de leur charge de travail. Suite à un projet pilote dans une unité de chirurgie, cet outil se développe maintenant dans plusieurs autres unités.

18.1.2 Patient Partenaire

Le projet est mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Loclé”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Le concept ainsi que la fiche de projet ont été validées par le bureau qualité de l'institution. Des premiers patients partenaires potentiels ont été identifiés et ont participé aux campagnes de sensibilisation de l'institution pour apporter leur expérience à nos collaborateurs. Désormais, un projet plus vaste est lancé sur ce sujet.

18.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2021

18.2.1

Amélioration de la satisfaction des patients

Le projet a été mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Les différents projets d'amélioration de la satisfaction des patients ont permis d'améliorer nos résultats de manière significative lors des deux enquêtes de l'ANQ :

- +0.25 points en moyenne pour les services de soins aigus
- +0.40 points en moyenne pour les services de réadaptation

Nos efforts dans ce domaine se poursuivent en continu.

La satisfaction des patients est désormais monitorée en continu et les résultats semestriels seront exploités avec les services cliniques pour améliorer en continu nos résultats.

18.2.2 Processus d'audit des bonnes pratiques hospitalières

Le projet a été mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Afin de renforcer la présence terrain de l'équipe Qualité, un nouveau processus de visite qualité a été lancé en 2021. Son objectif est de soutenir le management de l'unité dans la conduite d'actions d'amélioration ciblées. L'équipe qualité visite chaque unité et évalue le respect des bonnes pratiques hospitalières (nettoyage, rangement, métrologie, respect des procédures internes). Ces visites permettent au responsable de l'unité, d'avoir un nouveau regard sur son organisation et ainsi y détecter des axes d'amélioration.

18.2.3 Refonte de la formation continue des collaborateurs en matière de qualité

Le projet a été mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Formation sensibilisation à la déclaration d'incident au travers d'un escape game. La participation des collaborateurs soignants est obligatoire tous les 2 ans. Avec la reprise des formations à la fin du premier trimestre, celle-ci est désormais régulièrement dispensée et la satisfaction des apprenants est élevée. Des évolutions sont déjà envisagées et des nouveaux scénarii sont en cours d'élaboration.

18.2.4 Tableaux de bord qualité et gestion des risques

Le projet a été mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Les tableaux de bord qualité et gestion des risques ont été intégralement remaniés et sont régulièrement adressés à la direction de l'institution.

Des améliorations ont déjà été observées notamment en lien avec la maintenance des dispositifs médicaux.

18.2.5 Optichir3

Le projet a été mené sur le site Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès .

L'objectif de ce projet était d'optimiser la préparation de la visite médicale dans l'unité 3 de chirurgie de Pourtales.

Ce projet a été conduit selon une méthode Lean (DMAIC). Un standard de la préparation de la visite médicale avec la création d'un support visuel de partage d'information médico-soignant ont été mis en service. En 2022, ce projet continue avec l'optimisation de la visite médicale et la diffusion, aux autres unités, des solutions de sa phase 1 terminée en 2021.

18.2.6 Politique de gestion des risques

Le projet a été mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

La politique institutionnelle de gestion des risques de l'institution a été intégralement révisée et validée par le Conseil d'Administration. Elle est désormais déclinée en procédures opérationnelles pour la transcrire dans nos actions quotidiennes de terrain.

19 Conclusions et perspectives

Comme envisagé lors de la précédente itération du rapport, le Réseau Hospitalier Neuchatelois a pu reprendre de nombreuses activités et projets d'amélioration de la qualité et de gestion des risques. Divers projets ici détaillés ont abouti à des résultats concrets malgré une activité clinique forte en lien avec la COVID-19.

Nous poursuivons activement notre démarche qualité au bénéfice de nos patients, collaborateurs, partenaires et processus de fonctionnement internes.

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

Les indications sur la structure et les prestations de l'hôpital permettent d'avoir un **aperçu** de la taille de l'hôpital et de son offre.

Des informations supplémentaires sur l'offre de l'institution sont disponibles sur le portail des hôpitaux et cliniques info-hopitaux.ch et dans le rapport annuel.

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

Soins somatiques aigus

	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide
Offres groupes de prestations de la planification hospitalière					
Base					
Base chirurgie et médecine interne	√	√	√	√	√
Peau (dermatologie)					
Dermatologie (y c. vénérologie)	√	√	√	√	√
Oncologie dermatologique	√	√	√	√	√
Affections cutanées graves	√	√	√	√	√
Traitement des plaies	√	√	√	√	√
Nez-gorge-oreille (oto-rhino-laryngologie)					
Oto-rhino-laryngologie (chirurgie ORL)	√	√	√	√	√
Chirurgie cervico-faciale	√	√	√	√	√
Interventions ORL complexes interdisciplinaires (chirurgie tumorale)	√	√	√	√	√
Chirurgie élargie du nez et des sinus	√	√	√	√	√
Chirurgie de l'oreille moyenne (tympaanoplastie, chirurgie mastoïdienne, ossiculoplastie y c. chirurgie stapédienne)	√	√	√	√	√
Chirurgie de la thyroïde et des parathyroïdes	√	√	√	√	√
Chirurgie maxillaire	√	√	√	√	√
Système nerveux médical (neurologie)					
Neurologie	√	√	√	√	√
Tumeur maligne secondaire du système nerveux	√	√	√	√	√
Tumeur primaire du système nerveux (sans patients palliatifs)	√	√	√	√	√
Maladies cérébrovasculaires	√	√	√	√	√

Epileptologie: diagnostic complexe	√	√	√	√	√
Epileptologie: traitement complexe	√	√	√	√	√
Yeux (ophtalmologie)					
Ophthalmologie	√	√	√	√	√
Chirurgie spécialisée du segment antérieur	√	√	√	√	√
Affections du corps vitré/de la cornée	√	√	√	√	√
Hormones (endocrinologie/diabétologie)					
Endocrinologie	√	√	√	√	√
Estomac-intestins (gastroentérologie)					
Gastroentérologie	√	√	√	√	√
Gastroentérologie spécialisée	√	√	√	√	√
Ventre (Chirurgie viscérale)					
Chirurgie viscérale	√	√	√	√	√
Interventions majeures sur le pancréas (CIMHS)	√	√	√	√	√
Chirurgie de l'œsophage (CIMHS)	√	√	√	√	√
Chirurgie bariatrique	√	√	√	√	√
Interventions sur le bas rectum (CIMHS)	√	√	√	√	√
Sang (hématologie)					
Lymphomes agressifs et leucémies aiguës	√	√	√	√	√
Lymphomes indolents et leucémies chroniques	√	√	√	√	√
Affections myéloprolifératives et syndromes myélodysplasiques	√	√	√	√	√
Transplantation allogénique de cellules souches hématopoïétiques (CIMHS)	√	√	√	√	√
Vaisseaux					
Chirurgie vasculaire périphérique (artérielle)	√	√	√	√	√
Interventions sur les vaisseaux périphériques (artériels)	√	√	√	√	√
Chirurgie carotidienne	√	√	√	√	√
Radiologie interventionnelle (ou seulement diagnostique pour les vaisseaux)	√	√	√	√	√
Cœur					
Chirurgie cardiaque simple	√	√	√	√	√
Cardiologie (y c. stimulateur cardiaque)	√	√	√	√	√
Cardiologie interventionnelle (interventions coronariennes)	√	√	√	√	√
Cardiologie interventionnelle (interventions spéciales)	√	√	√	√	√
Défibrillateur implantable (ICD) / Pacemaker biventriculaire (CRT)	√	√	√	√	√
Reins (néphrologie)					
Néphrologie (défaillance rénale aiguë et insuffisance rénale chronique terminale)	√	√	√	√	√
Urologie					
Urologie sans titre de formation approfondie 'Urologie opératoire'	√	√	√	√	√
Urologie avec titre de formation approfondie 'Urologie opératoire'	√	√	√	√	√
Prostatectomie radicale	√	√	√	√	√
Cystectomie radicale	√	√	√	√	√
Chirurgie complexe des reins (néphrectomie pour tumeur et résection partielle du rein)	√	√	√	√	√
Implantation d'un sphincter urinaire artificiel	√	√	√	√	√
Néphrostomie percutanée avec fragmentation de calculs	√	√	√	√	√
Poumons médical (pneumologie)					
Pneumologie	√	√	√	√	√
Pneumologie avec assistance ventilatoire spéciale	√	√	√	√	√
Evaluation avant ou status après transplantation pulmonaire	√	√	√	√	√

Mucoviscidose	√	√	√	√	√
Polysomnographie	√	√	√	√	√
Poumons chirurgical (chirurgie thoracique)					
Chirurgie thoracique	√	√	√	√	√
Néoplasmes malins du système respiratoire (résection curative par lobectomie / pneumonectomie)	√	√	√	√	√
Chirurgie du médiastin	√	√	√	√	√
Orthopédie					
Chirurgie de l'appareil locomoteur	√	√	√	√	√
Orthopédie	√	√	√	√	√
Chirurgie de la main	√	√	√	√	√
Arthroscopie du genou	√	√	√	√	√
Reconstruction de membres supérieurs	√	√	√	√	√
Reconstruction de membres inférieurs	√	√	√	√	√
Chirurgie de la colonne vertébrale	√	√	√	√	√
Rhumatologie					
Rhumatologie	√	√	√	√	√
Rhumatologie interdisciplinaire	√	√	√	√	√
Gynécologie					
Gynécologie	√	√	√	√	√
Centre du sein reconnu et certifié	√	√	√	√	√
Obstétrique					
Soins de base en obstétrique (à partir de la 35e sem. et >= 2000 g)	√	√	√	√	√
Obstétrique (à partir de la 32e sem. et >= 1250 g)	√	√	√	√	√
Nouveau-nés					
Soins de base aux nouveau-nés (à partir de la 35e sem. et >= 2000 g)	√	√	√	√	√
Néonatalogie (à partir de la 32e sem. et >= 1250 g)	√	√	√	√	√
Néonatalogie spécialisée (à partir de la 28e sem. et >= 1000 g)	√	√	√	√	√
Radiothérapie (radio-oncologie)					
Oncologie	√	√	√	√	√
Radio-oncologie	√	√	√	√	√
Médecine nucléaire	√	√	√	√	√
Traumatismes graves					
Chirurgie d'urgence (polytraumatismes)	√	√	√	√	√

Réadaptation

Offre de prestations en réadaptation

Domaines de réadaptation	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle
Réadaptation gériatrique	a,s	a,s	a,s	a,s
Réadaptation en médecine interne	a,s	a,s	a,s	a,s
Réadaptation musculo-squelettique	a,s	a,s	a,s	a,s
Réadaptation neurologique	a,s		a,s	
Réadaptation psychosomatique	a,s		a,s	a,s

a = ambulatoire, s = stationnaire

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/qualite/rapportsurlaqualite/



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 continue à être développé en collaboration avec la Commission technique Qualité (**FKQ**), divers cantons et sur mandat des fournisseurs de prestations.

Voir aussi:

www.hplus.ch/fr/portrait/commissionstechniques/



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 aiguë, 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**): www.samw.ch.