



hôpital du jura bernois



## Hôpital Jura bernois SA

**Beausite 49**  
**2740 Moutier**

**Les Fontenayes 17**  
**2610 St-Imier**



**Soins somatiques aigus**



**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

H+ Schweizer Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen  
H+ Hôpitaux, cliniques et institutions de soins suisses  
H+ Gli Ospedali, le cliniche e gli istituti di cura svizzeri



## Sommaire

<b>A</b>	Introduction .....	4
<b>B</b>	Stratégie de qualité .....	5
B1	Stratégie et objectifs en matière de qualité .....	5
B2	Deux à trois points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2010 .....	5
B3	Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2010 .....	5
B4	Evolution de la qualité pour les années à venir .....	5
B5	Organisation de la gestion de la qualité .....	6
B6	Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité .....	6
<b>C</b>	Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante .....	7
C1	Aperçu de l'offre .....	7
C2	Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010 .....	9
C5	Chiffres-clés Soins de longue durée 2010 .....	9
<b>D</b>	Mesures de la qualité .....	10
D1	Mesures de la satisfaction .....	10
D1-1	Satisfaction des patients ou des résidents .....	10
D1-2	Satisfaction des proches .....	12
D1-3	Satisfaction du personnel .....	12
D1-4	Satisfaction des référents .....	12
D2	Indicateurs ANQ .....	13
D2-1	Réadmissions potentiellement évitables (réhospitalisations) à l'aide de SQLape .....	13
D2-2	Réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape .....	14
D2-3	Infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO .....	15
D2-4	Mesure de la satisfaction des patients en 2009 à l'aide de PEQ (version ANQ) .....	16
D4	Registres / Surveillance pour l'assurance qualité comparative externe .....	17
<b>E</b>	Activités et projets d'amélioration .....	17
E1	Certifications et normes / standards appliqués .....	17
E2	Aperçu des activités et projets en cours .....	18
E3	Sélection de projets relatifs à la qualité .....	19
<b>F</b>	Conclusion et perspectives .....	20
<b>G</b>	Mentions légales .....	21

**Afin d'améliorer la lisibilité du Rapport sur la qualité, le masculin est presque toujours utilisé pour désigner des personnes. Qu'il s'agisse de patients, de médecins, de spécialistes, entre autres, nous faisons systématiquement référence aux groupes de personnes des deux sexes sans aucune distinction.**

# A

## Introduction

La complexité actuelle de la gestion d'entreprise et les attentes toujours plus grandes des parties intéressées (clients, partenaires, autorités) conduisent l'Hôpital du Jura bernois SA (ci-après HJB SA) à se référer à un système de management intégré qui permet une vision globale.

En tant qu'élément fondamental pour la gestion et la pérennité de l'établissement, le système de management intègre les référentiels propres à la qualité, à l'environnement et à la sécurité.

Le système de management de l'HJB SA est l'expression de la volonté de la Direction d'appliquer une philosophie orientée vers la conformité légale, la prévention des risques et l'amélioration continue au sens large.

Outre la population des districts de Courtelary et de Moutier, l'HJB SA accueille toute personne atteinte dans son intégrité physique ou mentale. La direction s'engage à définir les besoins et les attentes des clients de l'établissement et traduire ceux-ci en exigence pour les satisfaire. On entend par clients et parties intéressées la population, les autorités, les collaborateurs, les institutions, les organisations partenaires ainsi que les fournisseurs.

### Mission

Conformément à ses statuts, la mission de l'HJB SA est d'accueillir les patients pour qu'ils y reçoivent les soins et les traitements dont ils ont besoin et que les établissements sont à même de leur assurer. Les cas urgents y seront examinés et, au besoin, admis en tout temps. La mission des homes est d'accueillir les personnes âgées devenues dépendantes. Les hôpitaux et les homes peuvent être chargés de former du personnel soignant ou paramédical dans le cadre des dispositions légales et des prescriptions en vigueur.

### Charte

L'Hôpital du Jura bernois SA est une institution de proximité pouvant accueillir toute personne atteinte dans son intégrité physique ou mentale. Il dispose d'une infrastructure appropriée lui permettant de dispenser, dans le cadre de sa mission, les soins hospitaliers et ambulatoires.

### L'HJB SA :

- accueille toute personne nécessitant dans le respect de sa culture et de sa dignité,
- assure une prise en charge conforme à l'éthique professionnelle,
- se soucie du patient dans une approche globale et personnalisée,
- est à l'écoute de chacun, agit avec discrétion et confidentialité et informe avec honnêteté,
- favorise l'esprit de collaboration, respecte la personnalité et la dignité de chacun,
- développe et améliore les compétences du personnel au travers d'un programme de formation continue,
- encourage les relations avec les autres partenaires du réseau de santé,
- se veut un lieu de vie adapté aux résidents de longue durée et ouvert à la vie sociale.
- favorise la promotion de la santé des patients, du personnel et de la population en général

L'Hôpital du Jura bernois SA s'engage à maintenir et accroître sa vigilance envers l'environnement et la sécurité pour fournir des prestations de qualité en tenant compte de leur caractère économique et conformément aux dispositions légales. Au travers de son système de management, il évalue périodiquement l'adéquation des prestations et la satisfaction des clients, du personnel et des partenaires.

Les normes et la directive applicables sont :

- |                                   |                        |
|-----------------------------------|------------------------|
| - Qualité :                       | ISO 9001: 2008         |
| - Environnement :                 | ISO 14001 : 2004       |
| - Sécurité :                      | MSST (CFST 6508)       |
| - Hôpital promoteur de la santé : | HPH – OMS              |
| - Fourchette verte :              | Label Fourchette verte |
| - RABC Biocontamination :         | EN 14065               |

Lien vers le site internet de l'HJB SA : <http://www.hjbe.ch>

Lien vers la direction de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne (SAP) : <http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/gesundheitsgesundheits/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>

# B

## Stratégie de qualité

### **B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité**

**Vision :**

L'HJB SA veut renforcer ses efforts pour analyser les besoins de ses clients dans le but d'améliorer en permanence la qualité de ses prestations

**Objectifs :**

L'ensemble des objectifs de l'HJB SA est orienté vers l'amélioration des prestations, la sécurité des clients et la qualité des partenariats.

L'HJB SA est certifié ISO 9001 depuis 2000 et ISO 14001 depuis 2003. Dans la foulée nous avons obtenu un label pour la promotion de l'allaitement maternel, un label Fourchette Verte ainsi qu'un label Hôpital promoteur de la santé.

En 2009, l'HJB SA a initié de nombreux projets qui se sont appuyés sur les enquêtes de satisfaction, les audits internes et externes ainsi que la réflexion permanente des organes dirigeants et de tout le personnel pour offrir des prestations de qualité.

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**

- Mesure de la satisfaction des patients
- Formation du personnel dans le domaine de l'hygiène hospitalière
- Mise en place d'une plateforme de partage d'information et connaissance générale au travers d'un site intranet.
- Création d'une commission de gestion des incidents critiques et événements indésirables graves.
- Refonte du système de gestion des appareils médico-techniques en conformité avec l'ODim.
- Obtention de la certification RABC EN 14065 pour la maîtrise de la biocontamination en blanchisserie.

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

- Obtention de la certification RABC EN 14065 pour la maîtrise de la biocontamination en blanchisserie
- Renouvellement du label Fourchette Verte
- Atteinte de nouveaux objectifs dans le cadre du label « Hôpital promoteur de la santé »
- Passage à une gestion documentaire informatisée sur intranet (accessibilité totale)
- Formation orientée prévention en hygiène hospitalière
- Renforcement de la surveillance (concept national) des plaies post-opératoires

### **B4 Evolution de la qualité pour les années à venir**

- Poursuite de la formation orientée prévention en hygiène hospitalière
- Poursuite du programme de surveillance (concept national) des plaies post-opératoires
- Mise en place de mesures pour la maîtrise de la qualité de la distribution des repas

- Mise en place du dossier de soins informatisé pour les secteurs de gériatrie
- Mise en place de chemins cliniques dans les soins infirmiers
- Développement d'un réseau oncologique
- Obtention de la certification REKOLE (comptabilité analytique)
- Mise en place des normes Swiss GAAP RPC

### **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 checked="" 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 type="checkbox"/>	Autre forme d'organisation:
Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de	50% est disponible.

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

Titre, prénom, nom	Téléphone (direct)	E-mail	Fonction / Service
Dominique Sartori	032 4943115	<a href="mailto:dominique.sartori@hjbe.ch">dominique.sartori@hjbe.ch</a>	Responsable du management de la qualité
Roman Manser	032 3312424	<a href="mailto:info@ombsstelle-spitalwesen.ch">info@ombsstelle-spitalwesen.ch</a>	Organe de médiation pour le secteur hospitalier du canton de Berne, Schloss-Strasse 1, 2560 Nidau,

## 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](http://www.informationhospitaliere.ch) → Recherche d'hôpitaux → Recherche par région → Nom de la clinique → Hôpital du Jura bernois SA, 2740 Moutier, 2610 St-Imier.  
→ Chapitre «Prestations» → «Spécialités», «Equipements en appareils» ou «Conbrt & Service»

Groupement hospitalier	
<input checked="" type="checkbox"/>	Nous constituons un <b>groupement d'hôpitaux/de cliniques</b> et nos <b>emplacements</b> sont les suivants: Hôpital Jura bernois SA, site de Moutier et site de Saint-Imier

### 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	-	Inselspital à Berne
Chirurgie générale	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Anesthésiologie et réanimation <i>(application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Dermatologie et vénéréologie <i>(traitement des maladies de la peau et vénériennes)</i>	-	Inselspital à Berne
Gynécologie et obstétrique <i>(branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Génétique médicale <i>(conseil, diagnostic et thérapie des maladies héréditaires)</i>	-	Inselspital à Berne
Chirurgie de la main	2740 Moutier	Dr Segmüller à Bienne
Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracale <i>(opérations du cœur et des vaisseaux au niveau du thorax)</i>	-	Inselspital à Berne
Médecine interne générale, avec <b>spécialisations</b> suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé):	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
<input type="checkbox"/> Angiologie <i>(traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques)</i>	-	Centre hospitalier de Bienne Dr Ulrich, Dr Wursler et Dr Müller
<input checked="" type="checkbox"/> Endocrinologie et diabétologie <i>(traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
<input checked="" type="checkbox"/> Gastroentérologie <i>(traitement des maladies des organes digestifs)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
<input checked="" type="checkbox"/> Gériatrie <i>(étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	

Spécialités médicales proposées 2° page	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
<input type="checkbox"/> Hématologie <i>(traitement des maladies du sang, des organes formateurs du sang et du système lymphatique)</i>	-	Dr Voegele Hôpital de La Chaux-de-Fonds Inselspital à Berne
<input type="checkbox"/> Hépatologie <i>(traitement des maladies du foie)</i>	-	Inselspital à Berne
<input type="checkbox"/> Infectiologie <i>(traitement des maladies infectieuses)</i>	-	Centre hospitalier de Bienne Dr Rothen
<input checked="" type="checkbox"/> Cardiologie <i>(traitement des maladies cardio-vasculaires)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
<input type="checkbox"/> Oncologie médicale <i>(traitement du cancer)</i>	-	Centre hospitalier de Bienne Prof. Borner, Dr Roth
<input type="checkbox"/> Néphrologie <i>(traitement des maladies du rein et des voies urinaires)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	Centre hospitalier de Bienne Dr Glück
<input type="checkbox"/> Médecine physique et réadaptation <i>(traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération)</i>	-	-
<input type="checkbox"/> Pneumologie <i>(traitement des maladies des organes respiratoires)</i>	-	Centre hospitalier de Bienne Dr Grob
Médecine intensive	-	Centre hospitalier de Bienne, Dr Jenni Inselspital à Berne
Chirurgie maxillaire et faciale	-	Inselspital à Berne
Chirurgie pédiatrique	-	Centre hospitalier de Bienne
Soins de longue durée	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Neurochirurgie	-	Inselspital à Berne
Neurologie <i>(traitement des maladies du système nerveux)</i>	2610 Saint-Imier	
Ophthalmologie <i>(traitement de l'œil et des maladies oculaires)</i>	-	Inselspital à Berne
Orthopédie et traumatologie <i>(traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Oto-rhino-laryngologie ORL <i>(traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge)</i>	-	Centre hospitalier de Bienne Dr Tschopp
Pédiatrie <i>(traitement des maladies des enfants)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Médecine palliative <i>(atténuation de symptômes d'une maladie incurable)</i>	-	Institution La Chrysalide à La Chaux-de-Fonds
Chirurgie plastique-reconstructive et esthétique	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Psychiatrie et psychothérapie	-	SPJBB, Dr Pataki
Radiologie <i>(radiographie &amp; autres procédés d'imagerie)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Médecine tropicale et des voyages	-	-
Urologie <i>(traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme)</i>	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	

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	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Ergothérapie	2610 Saint-Imier	
Diététique	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Logopédie		-
Neuropsychologie		-
Physiothérapie	2740 Moutier 2610 Saint-Imier	
Psychologie		SPJBB, Dr Pataki
Psychothérapie		SPJBB, Dr Pataki

## C2 Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre de patients traités en <b>ambulatoire</b>	10'650'811	9'900'442	
dont nbre nouveau-nés ambulatoires en bonne santé	0	0	
Nombre de patients <b>stationnaires</b>	4'395	4175	
dont nbre nouveau-nés stationnaires en bonne santé	245	166	
Jours de soins dispensés	31'487	29'272	
Moyenne lits occupés au 31.12.2010	100	123	
Durée moyenne du séjour en jours	7.16	7.02	
Occupation moyenne des lits	86.3%	80.2	

## C5 Chiffres-clés Soins de longue durée 2010

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre total de <b>résidents</b> au 31.12.2010	150	149	
Jours de soins dispensés	56'008	54'303	
Moyenne lits occupés au 31.12.2010	150	150	
Durée moyenne du séjour en jours	321	364	
Occupation moyenne des lits	103.3%	99.2	

# D

## 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"/>	<b>Non</b> , la satisfaction des patients <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.			
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction des patients <b>est</b> mesurée dans notre établissement.			
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Pas de mesure</b> 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 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 checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants: Soins aigus

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête				
<input type="checkbox"/> Mecon <input type="checkbox"/> Picker <input checked="" type="checkbox"/> VO: PEQ 2009 <input type="checkbox"/> MüPF(-27) <input type="checkbox"/> POC(-18)	<input type="checkbox"/> Autre instrument de mesure externe			
	Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure	
<input type="checkbox"/> Instrument interne propre				
Description de l'instrument	Le questionnaire de satisfaction des patients est composé d'appréciations sur l'accueil, la qualité des soins, le traitement de la douleur, la nourriture, la propreté, la sécurité, les équipements et différentes autres prestations.			
Critères d'inclusion	-Age >= 18 ans -Séjour en milieu hospitalier d'au moins 1 resp. 2 jours (1 resp. 2 nuits) -Retour à domicile (ou soins de courte durée, hospice, réadaptation) -Les patients hospitalisés plusieurs fois ne doivent être interrogés qu'une fois en 30 jours. A partir de >= 30 jours entre la sortie et la réadmission en milieu hospitalier la patiente/le patient peut aussi être interrogé(e) une deuxième fois.			
Critères d'exclusion	-Les patient(e)s qui ne remplissent pas les critères d'inclusion -Les accouchées -Les patient(e)s décédé(e)s (à l'hôpital et après le séjour à l'hôpital – dans la mesure où l'hôpital en a connaissance) -Les patient(e)s sans domicile fixe en suisse. -Les patient(e)s avec un diagnostic cardinal psychiatrique			
Retour en pour cent		Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non	<input checked="" 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"/>	<b>Non</b> , notre établissement <b>n'a pas</b> de service de gestion des réclamations / de médiateur.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , notre établissement propose un <b>service de gestion des réclamations / de médiation</b> . Le service suivant est volontiers disposé à prendre note de vos souhaits / préoccupations:
Désignation du service	Service de conseil
Nom de l'interlocuteur	Johnny Perret et Odile Philippe
Fonction	Chef de projet LEP/QABE et infirmière de liaison
Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires)	Tél. internes 2143 et 3718
Remarques	<b>Médiation externe :</b> Organe de médiation pour le secteur hospitalier du canton de Berne Monsieur Roman Manser, Schloss-Strasse 1, 2560 Nidau,

## 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"/>	<b>Non</b> , la satisfaction des proches <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction des proches <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	<b>Pas de mesure</b> 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 enquête 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:

## 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 checked="" type="checkbox"/>	<b>Non</b> , la satisfaction du personnel <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction du personnel <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	<b>Pas de mesure</b> 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.		

## 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?			
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Non</b> , la satisfaction des référents <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction des référents <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	<b>Pas de mesure</b> 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.		

## 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](http://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](http://www.anq.ch) et [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com).

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

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 checked="" type="checkbox"/>	La mesure n'est <b>pas encore terminée</b> . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.		
<input type="checkbox"/>	Les <b>mesures de prévention</b> visant à éviter des réhospitalisations indésirables sont <b>décrites</b> 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](http://www.anq.ch) et [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

Le taux de réopérations potentiellement évitables est-il mesuré à l'aide de SQLape dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	<b>Non</b> , notre établissement <b>ne mesure pas</b> 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 checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , notre établissement <b>mesure</b> le taux de réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape.		
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Pas de mesure</b> 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 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 checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
		Soins aigus

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 checked="" type="checkbox"/>	La mesure n'est <b>pas encore terminée</b> . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.		
<input type="checkbox"/>	Les <b>mesures de prévention</b> visant à éviter des réhospitalisations indésirables sont <b>décrites</b> 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.ang.ch](http://www.ang.ch) et [www.swissnoso.ch](http://www.swissnoso.ch).

Le taux d'infections post-opératoires est-il mesuré à l'aide de SwissNOSO dans l'établissement?					
<input type="checkbox"/> <b>Non</b> , notre établissement <b>ne mesure pas</b> 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"/> <b>Oui</b> , notre établissement <b>mesure</b> le taux d'infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.					
<input type="checkbox"/> <b>Pas de mesure</b> 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 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 checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:		Département de chirurgie	
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 <sup>1</sup>	Remarques
<input type="checkbox"/> ablation de la vésicule biliaire				3,9%	
<input checked="" type="checkbox"/> ablation de l'appendice	29	2	6.9%	4,5%	
<input type="checkbox"/> hernie				1,1%	
<input checked="" type="checkbox"/> gros intestin (côlon)	23	5	21.7%	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 checked="" 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 <b>renonce à la publication</b> des résultats.					
<input checked="" type="checkbox"/> Les <b>mesures de prévention</b> visant à éviter les infections post-opératoires sont <b>décrites</b> dans les activités d'amélioration.					

<sup>1</sup> 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.

## 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](http://www.hplusqualite.ch) et [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Informations complémentaires pour un public professionnel: [www.anq.ch](http://www.anq.ch) ou [www.vereinoutcome.ch](http://www.vereinoutcome.ch).

La satisfaction des patients a-t-elle été mesurée au moyen de l'instrument d'évaluation PEQ en 2009?	
<input type="checkbox"/>	<b>Non</b> , notre établissement <b>n'a pas mesuré</b> la satisfaction des patients au moyen de PEQ (version ANQ).
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , notre établissement <b>a mesuré</b> la satisfaction des patients au moyen de PEQ (version ANQ).

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 checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
		Soins aigus

Résultats mesurés Services de médecine	Valeur	Moyenne des hôpitaux participant <sup>2</sup>	Commentaire
Evaluation des actes médicaux	5.4	5.5	
Evaluation des soins infirmiers	5.3	5.3	
Evaluation de l'organisation	5.4	5.3	
<input type="checkbox"/>	Notre établissement n'est pas doté d'un service de médecine (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)		

Résultats mesurés Services de chirurgie	Valeur	Moyenne suisse <sup>2</sup>	Commentaire
Evaluation des actes médicaux	5.5	5.4	
Evaluation des soins infirmiers	5.4	5.3	
Evaluation de l'organisation	5.3	5.3	
<input type="checkbox"/>	Notre établissement n'est pas doté d'un service de chirurgie (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)		

<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.
--------------------------	--

<sup>2</sup> Ces valeurs correspondent à des moyennes de tous les hôpitaux suisses qui ont participé à la mesure PEQ de l'ANQ en 2009. Les valeurs ont été publiées en mars 2011 par l'ANQ.

## 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 <sup>1</sup>	Base d'évaluation <sup>2</sup>	Statut <sup>3</sup>
Hémovigilance	B	B (Centre régional de transfusion CRS)	A
Matérovigilance	B	B (Swissmedic)	A
Pharmacovigilance	B	B (Swissmedic)	A
QUALAB (Laboratoires)	C	B (CSCQ)	
<b>Remarques</b>			

### Légende:

- <sup>1</sup> A=Etablissement entier, de manière générale  
B=Discipline spécifique, par ex. physiothérapie, service de médecine, urgences, etc.  
C=Service isolé
- <sup>2</sup> A=Société spécialisée  
B=Reconnue par d'autres organisations que les sociétés spécialisées, par ex.: QABE  
C=Systeme propre à l'établissement
- <sup>3</sup> 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](http://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 9001:2008	Tous les secteurs	2000	2009	
ISO 14001:2004	Tous les secteurs	2003	2009	
Fourchette verte	Tous les secteurs	2008	2011	
Hôp. promoteur de la santé (HPH)	Tous les secteurs	2008	2010	
MSST	Tous les secteurs	2004	-	
RABC EN 14065	Blanchisserie	2010	2013	
QUALAB	Laboratoires	Depuis 1996	-	

## 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
Système d'information clinique	Disposer d'un dossier de soins informatisé	Soins aigus et soins de longue durée des deux sites	2010 - 2012
Certification RABC pour la blanchisserie (norme EN 14065)	Maîtrise du risque de biocontamination du linge	Site de Saint-Imier (blanchisserie centralisée) Soins aigus et soins de longue durée	2010
Uniformisation du matériel à usage unique	Réduire le nombre de fournisseurs, réduire la quantité de matériel en stock et réduire les coûts	Bloc opératoire des deux sites	2010
Mise en place d'un service d'aumônerie	Offrir une prestation d'aumônerie de qualité	Soins aigus et soins de longue durée des deux sites	2010
Professionnalisation du service de sauvetage	Former un service de sauvetage uniquement avec des professionnels	Service de sauvetage des sites de Moutier, Saint-Imier et Tramelan	2010 - 2012
Nouvelle mise en valeur de la zone d'accueil	Améliorer le confort et l'image pour les patients et les visiteurs	Site de Saint-Imier	2010
Organisation de journées portes ouvertes	Mettre en valeur la diversité et la qualité de nos prestations	Site de Moutier Site de Saint-Imier	2010
Acquisition d'un nouveau bus pour le transport des résidents	Offrir un meilleur confort et un haut degré de sécurité (en particulier pour les chaises roulantes)	Médecine de longue durée du site de Saint-Imier	2010
Développement du site intranet (phase 2)	Augmenter le nombre de fonctionnalités	Site de Moutier Site de Saint-Imier	2010
Rénovation de l'unité de médecine de longue durée	Moderniser les chambres et les autres locaux	Site de Saint-Imier	2010

### E3 Sélection de projets relatifs à la qualité

Dans ce chapitre, les principaux projets relatifs à la qualité **terminés** du chapitre E2 sont décrits de manière plus précise.

Désignation du projet	Certification RABC selon la norme EN 14065 pour la maîtrise de la biocontamination du linge	
Domaine	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	Maîtriser tous les risques de biocontamination du linge afin de protéger les patients	
Description	<p>Dans le domaine hospitalier, la propreté du linge joue un rôle extrêmement important. En effet, on sait aujourd'hui que les textiles sont à l'origine d'environ 20 % des infections nosocomiales.</p> <p>Formalisée dans la norme EN 14065, la méthode RABC est une technique d'analyse des risques de contamination microbiologique du linge. Sa mise en place a pour but de renforcer un dispositif complet (du patient au patient) garantissant un niveau d'hygiène microbiologique optimal.</p>	
Déroulement du projet / Méthode	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lister les dangers microbiologiques inhérents à l'activité spécifique prise en compte ;</li> <li>• déterminer des points de maîtrise ;</li> <li>• déterminer des niveaux limites de tolérance et des objectifs de traitement ;</li> <li>• mettre en place un système de surveillance ;</li> <li>• proposer des actions correctives ;</li> <li>• vérifier le système RABC ;</li> <li>• fournir une documentation récapitulative des risques et des solutions proposées.</li> </ul>	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements? .....	
	<input type="checkbox"/> groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement	
	<input checked="" type="checkbox"/> sites isolés. Quels sites? Site de Saint-Imier sur lequel sont regroupées les activités de la blanchisserie.	
	<input type="checkbox"/> services isolés. Quels services? .....	
Catégories professionnelles concernées	Toutes les catégories professionnelles (habits professionnels, linge plat, etc.)	
Evaluation du projet / Conséquences	L'Hôpital du Jura bernois SA est le premier établissement hospitalier à obtenir une certification RABC (avec un système barrière) en Suisse. L'audit final s'est déroulé le 5 mai 2010.	
Documents complémentaires		

Désignation du projet	Organisation de journées portes ouvertes
Domaine	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne <input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	Faire connaître et mettre en valeur la majorité nos prestations. Aller à la rencontre de la population.
Description	Mettre en valeur la majorité de nos prestations en offrant à la population du Jura bernois des visites, des démonstrations, des possibilités d'effectuer certaines manipulations, des échanges avec les professionnels, etc. Les portes ouvertes se sont déroulées sur chaque site durant toute une journée.
Déroulement du projet / Méthode	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements? ..... <input checked="" type="checkbox"/> groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement <input type="checkbox"/> sites isolés. Quels sites? ..... <input type="checkbox"/> services isolés. Quels services? .....
Catégories professionnelles concernées	Le département de soins, le département de médecine, le département de chirurgie et le département logistique.
Evaluation du projet / Conséquences	La population a très bien répondu puisque près de 1'000 personnes se sont déplacées et ont manifesté un très grand intérêt pour les différentes présentations.
Documents complémentaires	

## F

### Conclusion et perspectives

L'HJB SA dispose des référentiels et des outils d'amélioration de la qualité qui permettent à chaque professionnel(le)s de se responsabiliser et d'agir dans l'intérêt des clients et des parties prenantes. La complexité des problèmes, les nombreuses turbulences externes ainsi que la nécessité de s'adapter constamment aux exigences normatives et légales nécessitent de s'appuyer sur des procédures claires, une documentation actualisée et accessible et une bonne organisation des processus. Dans le futur il sera opportun de développer encore mieux le benchmarking, l'analyse des risques, la transversalité des processus et l'intégration dynamique des informations fournies par les différents indicateurs pour améliorer qualitativement nos prestations.

## 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](http://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](http://www.hplusqualite.ch) → Rapport sur la qualité par hôpital

→ [www.hplusqualite.ch](http://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>