



Réseau  
Hospitalier  
Neuchâtelois

# Rapport sur la qualité 2022

conforme aux directives de H+

Validé le:  
par:

05.05.2023  
Muriel Desaulles, Présidente du collège des directions

Version 1



Réseau hospitalier neuchâtelois

[www.rhne.ch](http://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 2022.

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 2022

Mme

Isabelle Montavon

Coordinatrice QCSP

+41795594421

[isabelle.montavon-blondet@rhne.ch](mailto:isabelle.montavon-blondet@rhne.ch)

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

Par leur important engagement et les mesures ciblées qu'ils prennent, les hôpitaux et les cliniques suisses contribuent au développement de la qualité, y compris dans les moments difficiles. Avec son modèle de rapport, H+ leur permet de rendre compte de manière uniforme et transparente de leurs activités qualité. Ces informations peuvent en outre être transférées directement dans leurs profils respectifs sur [info-hopitaux.ch](http://info-hopitaux.ch).

En 2022, les hôpitaux et les cliniques étaient encore affectés par la pandémie de COVID-19. Pour les décharger, le relevé national des infections du site opératoire, qui est assez astreignant, a été suspendu durant les mois d'hiver. De plus, ce relevé a pu être réalisé simultanément pour les cas avec et sans implants: une première.

L'ANQ a mené à bien les enquêtes nationales de satisfaction des patients en psychiatrie et en réadaptation. Pour chaque domaine spécialisé, elles se déroulent désormais à un rythme biennal. En soins somatiques aigus, 2022 n'était pas une année d'enquête de satisfaction.

L'ANQ a décidé en 2022 de modifier la méthode de saisie des réhospitalisations, maintenant analysées avec l'algorithme du Center for Medicare & Medicaid Services (CMS) qui a été adapté au contexte suisse. Les premiers résultats reposant sur les données OFS 2021 figureront dans le rapport sur la qualité 2023.

Au chapitre 4 «Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité» du modèle actuel, les hôpitaux et les cliniques ont pour la première fois la possibilité de présenter leurs Patient-Reported Outcome Measures (PROMs).

En plus des mesures propres à chaque hôpital, le rapport sur la qualité rend compte de celles de l'ANQ, obligatoires et uniformes au niveau national, incluant les résultats spécifiques à l'hôpital/la clinique. Des comparaisons ponctuelles ne sont possibles en l'espèce que si les résultats par clinique, hôpital ou site sont dûment ajustés. Vous trouverez des explications détaillées sur [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

H+ tient à remercier tous les hôpitaux et cliniques pour leur engagement en vue de garantir la qualité élevée des soins en Suisse. Présentées de manière transparente et exhaustive, ces activités suscitent l'intérêt et l'estime qu'elles méritent.

Avec nos meilleures salutations



Anne-Geneviève Bütikofer  
Directrice H+

## Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Mentions légales</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse sur la situation en matière de qualité</b> .....                                   | <b>3</b>  |
| <b>1 Introduction</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>2 Organisation de la gestion de la qualité</b> .....   | <b>7</b>  |
| 2.1 Organigramme .....  | 7         |
| 2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité.....   | 7         |
| <b>3 Stratégie de qualité</b> .....   | <b>8</b>  |
| 3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2022.....   | 8         |
| 3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2022 .....   | 9         |
| 3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir.....  | 9         |
| <b>4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité</b> .....  | <b>10</b> |
| 4.1 Participation aux mesures nationales .....  | 10        |
| 4.2 Exécution de mesures prescrites par le canton<br>Notre établissement n'est pas soumis à des mesures imposées par le canton. |           |
| 4.3 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital.....   | 12        |
| 4.4 Activités et projets relatifs à la qualité  |           |
| 4.5 Aperçu des registres .....  | 13        |
| 4.6 Vue d'ensemble des certifications.....  | 17        |
| <b>MESURES DE LA QUALITE</b> .....  | <b>20</b> |
| <b>Enquêtes de satisfaction</b> .....   | <b>21</b> |
| <b>5 Satisfaction des patients</b> .....  | <b>21</b> |
| 5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu.....  | 21        |
| 5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation .....   | 23        |
| 5.3 Enquêtes à l'interne .....  | 25        |
| 5.3.1 Certifications unité de soins intensifs .....   | 25        |
| 5.3.2 Reconnaissance unité de soins continus, U-IMC.....  | 25        |
| 5.3.3 Centre du sein, label qualité.....  | 25        |
| 5.3.4 Soins palliatifs, label "Qualité dans les soins palliatifs" .....   | 26        |
| 5.3.5 Cardiologie, certification du programme de réadaptation cardiovasculaire ambulatoire.....                                 | 26        |
| 5.3.6 Neurologie, accréditation Stroke Unit.....  | 26        |
| 5.4 Service des réclamations .....  | 27        |
| <b>6 Satisfaction des proches</b> .....   | <b>28</b> |
| 6.1 Enquête nationale auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique .....                                       | 28        |
| <b>7 Satisfaction du personnel</b><br>Notre établissement effectue régulièrement une enquête.                                   |           |
| <b>8 Satisfaction des référents</b>   |           |
| <b>Qualité des traitements</b> .....  | <b>29</b> |
| <b>9 Réhospitalisations</b> .....   | <b>29</b> |
| 9.1 Relevé national des réhospitalisations .....  | 29        |
| <b>10 Opérations</b> .....  | <b>30</b> |
| <b>11 Infections</b> .....  | <b>31</b> |
| 11.1 Mesure nationale des infections du site opératoire.....  | 31        |
| <b>12 Chutes</b> .....  | <b>34</b> |
| 12.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres .....   | 34        |
| <b>13 Escarres</b> .....  | <b>35</b> |
| 13.1 Mesure nationale de prévalence des escarres .....  | 35        |
| <b>14 Mesures limitatives de liberté</b>  |           |
| <b>15 Intensité des symptômes psychiques</b>  |           |
| <b>16 Qualité de vie, capacité fonctionnelle et de participation</b> .....  | <b>37</b> |
| 16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation .....  | 37        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 17        | <b>Autres mesures de la qualité</b>                                      |           |
| <b>18</b> | <b>Détails des projets</b>   | <b>40</b> |
| 18.1      | Projets actuels en faveur de la qualité                                  | 40        |
| 18.1.1    | Amélioration de la satisfaction des patients                             | 40        |
| 18.1.2    | Travail en réseau cantonal et intercantonal                              | 40        |
| 18.1.3    | Professionnalisation de la Gestion Electronique des Documents            | 40        |
| 18.1.4    | Poursuite du déploiement des huddles médico-soignants                    | 40        |
| 18.2      | Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2022 | 41        |
| 18.2.1    | Mesure continue de la satisfaction des patients stationnaires            | 41        |
| 18.2.2    | Organisation d'une chambre des erreurs ouverte à tous les collaborateurs | 41        |
| 18.2.3    | Poursuite du déploiement des cercles qualité                             | 41        |
| <b>19</b> | <b>Conclusions et perspectives</b>                                       | <b>42</b> |
|           | <b>Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution</b>             | <b>43</b> |
|           | Soins somatiques aigus   | 43        |
|           | Réadaptation   | 46        |
|           | <b>Editeur</b>   | <b>47</b> |

## 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 2022 en quelques chiffres :

20 223 Hospitalisations de patients (19 553 en 2021)

423 Millions de francs de budget d'exploitation en chiffres ronds (400 millions en 2021)

5 832 Jours de formation pour les collaborateurs (5 169 en 2021)

3 297 Collaboratrices et collaborateurs pour 2 360 EPT (3 178 pour 2 142 EPT en 2021)

350 539 Passages ambulatoires (320 007 en 2021)

58 124 Admissions aux urgences, soit 160 par jour en moyenne (48 329 en 2021)

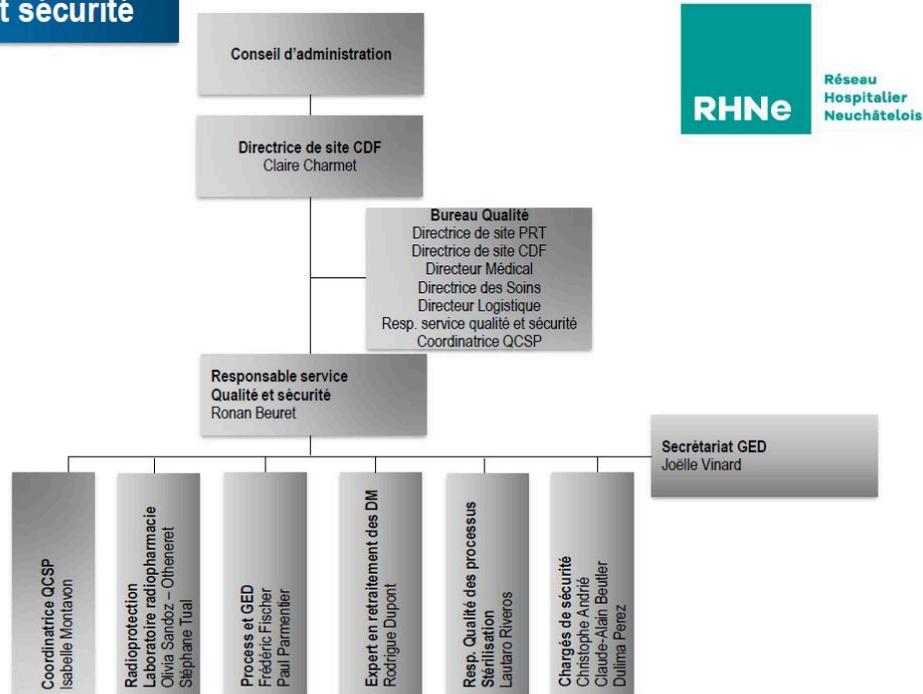
1 303 Naissances (1 380 en 2021)

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



Rbe - 24.04.23

Situation au 01.01.23

- Le service qualité et sécurité est rattaché au Collège des directions, via la directrice de site de la Chaux-De-Fonds.
- La gestion de la qualité est entre les mains du Collège des directions, via le Bureau qualité.

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 **1000** 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](mailto: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 2022

De nombreuses actions en faveur de l'amélioration de la qualité se sont déroulées en 2022 :

- Exploitation des résultats des enquêtes téléphoniques de satisfaction patient avec lancement de différents groupes de travail
- Déploiement des audits bonnes pratiques dans l'ensemble des unités stationnaires
- Organisation d'une chambre des erreurs ouverte à tous les collaborateurs
- Poursuite du déploiement des huddles médico-soignants
- Poursuite de la professionnalisation de la gestion électronique des documents
- Poursuite du déploiement des cercles qualité
- ...

### 3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2022

Les différents projets d'amélioration de la satisfaction des patients ont permis de consolider nos résultats lors de l'enquête ANQ réadaptation.

Nos efforts dans ce domaine se poursuivent en continu et les résultats sont mesurés en direct par l'enquête téléphonique et des contacts avec nos patients partenaires.

RHNe s'est pleinement engagé dans la semaine pour la sécurité des patients avec diverses actions. L'action majeure a été la chambre des erreurs avec la participation de nombreux collaborateurs toutes fonctions et tous départements confondus. Le succès rencontré nous incite à réitérer ce type de formation avec d'autres scénarios.

Dans le cadre de la gestion des incidents de nouveaux périmètres ont déployé un cercle qualité pluridisciplinaire. L'objectif de 100% de couverture sera prochainement atteint.

### 3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

La validation de la nouvelle politique qualité par le Conseil d'administration début 2023 fixe un cap clair pour les prochaines années.

Les prochaines actions seront :

- Patients acteurs : exploiter leurs compétences dans le cadre de projets d'amélioration de la qualité
- Satisfaction patients : Poursuivre les groupes de travail en cours et développer de nouveaux projets sur de nouveaux périmètres
- Audits : passer progressivement d'audits de bonnes pratiques à des audits de processus pour satisfaire le patient
- Lean : Engager une réflexion pour un lancement dans une unité pilote
- MAQ ANQ : S'engager pleinement dans la démarche
- Benchmarking : Poursuivre nos collaborations avec les hôpitaux latins pour capter les meilleures pratiques
- Gestion des incidents : Poursuivre toutes les démarches engagées
- Change control et validation des procédés : fiabiliser la démarche initiée
- Continuité d'activité : structurer notre démarche de gestion de crise et l'exercer concrètement

## 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](http://www.anq.ch/fr).

| 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                  | √ | √ |   |   |   |
| ▪ 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  | √   |   |  |  |   |

## 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](http://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   |
| <b>A-QUA CH</b><br>Mesure de la qualité d'anesthésies en Suisse                    | Anesthésiologie   | SSAPM Swiss Society for Anaesthesiology and Perioperative Medicine<br><a href="http://www.ssapm.ch/">www.ssapm.ch/</a>   |                      | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds |
| <b>AQC</b><br>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<br><a href="http://www.aqc.ch">www.aqc.ch</a>  |                      | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds |
| <b>ASCO</b><br>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<br><a href="http://www.svg.ch/">www.svg.ch/</a>  |                      | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds |
| <b>CH-SUR</b><br>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<br><a href="http://www.unige.ch/medecine/hospital-covid/file:///C:/Users/clb/Downloads/Covid-19%20Spital%20Surveillance%20CH-SUR.pdf">www.unige.ch/medecine/hospital-covid/file:///C:/Users/clb/Downloads/Covid-19%20Spital%20Surveillance%20CH-SUR.pdf</a> |                      | tous  |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| <b>COVID-19</b><br>COVID-19 open-data Registry  | Médecine interne générale, chirurgie pédiatrique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, cardiologie, pédiatrie, médecine intensive, gériatrie              | Adjumed Services AG<br><a href="http://www.covid19register.ch">www.covid19register.ch</a>  |  | tous   |
| <b>Infreporting</b><br>Système de déclaration des maladies infectieuses à déclaration obligatoire | Infectiologie, épidémiologie   | Office fédéral de la santé publique: Section Systèmes de déclaration<br><a href="http://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/meldepflichtige-ik.html">www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/meldepflichtige-ik.html</a> |  | tous   |
| <b>MDSi</b><br>La collecte de données minimales de la SSMI  | Médecine intensive   | Société Suisse de Médecine Intensive SSMI<br><a href="http://www.sgi-ssmi.ch/">www.sgi-ssmi.ch/</a>  |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès  |
| <b>MS</b><br>Statistique médicale des hôpitaux  | Toutes les disciplines   | Office fédéral de la statistique<br><a href="http://www.bfs.admin.ch">www.bfs.admin.ch</a>   |  | tous   |
| <b>Registre des fractures</b><br>Registre des fractures dues à l'ostéoporose de l'ASCO            | Chirurgie, chirurgie orthopédique, médecine physique et réadaptation, endocrinologie/diabétologie, rhumatologie, traumatologie                                     | ASCO<br><a href="http://www.svggo.ch">www.svggo.ch</a>   |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds |
| <b>Registre national du don d'organes</b><br>Registre national du don d'organes                   | Médecine interne générale, chirurgie, médecine intensive   | Swisstransplant<br><a href="http://www.swisstransplant.org">www.swisstransplant.org</a>  |  | tous   |
| <b>SBCDB</b><br>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<br><a href="http://www.sbcdb.ch">www.sbcdb.ch</a>   |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds  |
| <b>SCQM</b><br>SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in Rheumatic Diseases            | Rhumatologie   | SCQM Foundation<br><a href="http://www.scqm.ch">www.scqm.ch</a>  |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds |
| <b>Sentinella</b><br>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,<br><a href="http://www.sentinella.ch">www.sentinella.ch</a><br><a href="http://www.bag.admin.ch/sentinella">www.bag.admin.ch/sentinella</a>  |  | tous   |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| <b>SIRIS</b><br>Registre suisse des implants<br>SIRIS   | Chirurgie orthopédique, chirurgie de la colonne vertébrale, chirurgie du genou et de la hanche, neurochirurgie   | Fondation pour l'assurance de qualité en médecine des implants<br><a href="http://www.siris-implant.ch/">www.siris-implant.ch/</a><br><a href="http://siris-spine.com/">siris-spine.com/</a>   |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds |
| <b>SMOB</b><br>Swiss Morbid Obesity Register  | Chirurgie, chirurgie viscérale, bariatrie  | SMOB Register<br><a href="http://www.smob.ch/">www.smob.ch/</a>  |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds |
| <b>SPSU</b><br>Swiss Paediatric Surveillance Unit   | Pédiatrie  | Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU)<br><a href="http://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/spsu.html">www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/spsu.html</a>                            |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès  |
| <b>SSR</b><br>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<br><a href="http://dkf.unibas.ch/de/kompetenzen/register-und-kohorten/ssr/">dkf.unibas.ch/de/kompetenzen/register-und-kohorten/ssr/</a><br><a href="http://dkf.unibas.ch/de/home/">dkf.unibas.ch/de/home/</a> |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds |
| <b>STCS</b><br>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<br><a href="http://www.stcs.ch">www.stcs.ch</a>  |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès  |
| <b>Swiss Neonatal Network &amp; Follow-up Group</b><br>Swiss Neonatal Network & Follow-up Group | Gynécologie et obstétrique, pédiatrie, néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie  | Hôpital universitaire de Zurich, clinique de la Néonatalogie<br><a href="http://www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13">www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13</a>   |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès  |
| <b>SwissNeoNet</b><br>Swiss Neonatal Network & Follow-up Group                                  | Gynécologie et obstétrique, Pédiatrie, Néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie  | Universitätsspital Zürich, Klinik für Neonatalogie<br><a href="http://www.swissneonet.ch">www.swissneonet.ch</a>   |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès  |
| <b>Swissnoso SSI</b>  | 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 | <a href="http://www.swissnoso.ch">www.swissnoso.ch</a>  |  | neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds                    |
| <b>SWISSVASC</b><br>SWISSVASC Registry                        | Chirurgie vasculaire  | Group de travail Swissvasc Registry<br><a href="http://www.swissvasc.ch">www.swissvasc.ch</a> |  | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds |
| <b>ZDR</b><br>Registre dosimétrique central                   | Toutes les disciplines  | Office fédéral de la santé publique<br><a href="http://www.bag.admin.ch">www.bag.admin.ch</a> |  | 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), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds | Le RHNe 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 spécifiques. |
| Certification unité de soins intensifs                                  | SSMI  | 1976                               | 2022                                 | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès  | 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                               | 2022                                 | 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 | 2022 | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès  | 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), Pourtalès  | 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/<br>Société suisse de sénologie                  | 2018 | 2022 | Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds | Le Centre du sein RHNe rassemble une vingtaine de médecins spécialistes dans des domaines complémentaires.   |

|                           |                        |      |      |      |   |
|---------------------------|------------------------|------|------|------|---|
|                           |                        |      |      |      | Depuis 2022, il réalise également des angiommographies. En 2022, la certification a été reconduite avec 100% des critères d'évaluation atteints.  |
| 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 de satisfaction

### 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) 2022 (CI* = 95%) |
|--|--------------------------------|--------------------|---------|---|
|  | 2018                           | 2019               | 2021    |   |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès</b>   |                                |                    |         |   |
| Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?                  | 4.07                           | 3.88               | 4.16    | –<br>(–)  |
| Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?   | 4.15                           | 4.00               | 4.26    | –<br>(–)  |
| Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?   | 4.25                           | 4.18               | 4.33    | –<br>(–)  |
| Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous? | 4.20                           | 4.23               | 4.30    | –<br>(–)  |
| Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?  | 3.70                           | 3.56               | 3.92    | –<br>(–)  |
| Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?  | 85.90 %                        | 83.10 %            | 85.90 % | – %   |
| Nombre des patients contactés par courrier 2022  |                                |                    |         | –   |
| Nombre de questionnaires renvoyés  | –                              | Retour en pourcent |         | – %   |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds</b>                                     |                                |                    |         |   |
| Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?                  | 4.14                           | 3.97               | 4.19    | –<br>(–)  |
| Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?   | 4.07                           | 4.03               | 4.20    | –<br>(–)  |
| Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?   | 4.32                           | 4.24               | 4.30    | –<br>(–)  |
| Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous? | 4.42                           | 4.34               | 4.49    | –<br>(–)  |
| Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?  | 3.85                           | 3.79               | 3.94    | –<br>(–)  |

|   |         |                    |         |     |
|---|---------|--------------------|---------|-----|
| Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation? | 85.00 % | 77.90 %            | 87.80 % | – % |
| Nombre des patients contactés par courrier 2022             |         |                    |         | –   |
| 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 passage au rythme biennal, il n'y a pas eu, pour la somatique aiguë, d'enquête de satisfaction des patients régulière (ANQ) en 2020 et en 2022.

Dans ce domaine, les prochaines enquêtes se dérouleront en 2023.

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/](http://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

Identifier les points d'amélioration des unités de soins aigus par une enquête téléphonique continue depuis le début de 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 y compris pour les admissions en urgences, avec des questions concernant le passage au sein des unités d'urgence, puis de l'admission en unité, de la qualité de la prise en charge médicale et soignante, de la possibilité de poser des questions, des réponses et de la prise en compte des inquiétudes auprès des médecins, des infirmières, du niveau d'aide reçue, des délais d'attente aux sonnettes, de la gestion de la douleur, de la satisfaction concernant les repas, du confort et de la propreté de la chambre, et de l'organisation de la sortie.

Les résultats de cette enquête font l'objet d'une exploitation avec les différents départements concernés.

#### 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 –.  |
|                                  | Critères d'exclusion | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patients décédés à l'hôpital.</li> <li>▪ Patients sans domicile fixe en Suisse.</li> <li>▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.</li> </ul> |

## 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.

### Résultats des mesures

| Questions  | Valeurs des années précédentes |                    |      | Satisfaction mesurée (moyenne) 2022 (CI* = 95%) |
|--|--------------------------------|--------------------|------|---|
|  | 2018                           | 2019               | 2021 |   |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz</b>  |                                |                    |      |   |
| 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 | 4.26<br>(4.01 - 4.50)                           |
| 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 | 4.34<br>(4.06 - 4.63)                           |
| Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?   | 3.93                           | 4.07               | 4.02 | 4.02<br>(3.74 - 4.31)                           |
| Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?   | 4.31                           | 4.21               | 4.26 | 4.15<br>(3.90 - 4.40)                           |
| Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?  | 3.90                           | 4.26               | 4.23 | 4.24<br>(3.99 - 4.49)                           |
| 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 | 3.83<br>(3.57 - 4.09)                           |
| Nombre des patients contactés par courrier 2022  |                                |                    |      | 100   |
| Nombre de questionnaires renvoyés  | 50                             | Retour en pourcent |      | 50.00 %   |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle</b>  |                                |                    |      |   |
| 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 | 3.95<br>(3.70 - 4.20)                           |
| 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 | 4.32<br>(4.02 - 4.61)                           |
| Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?   | 3.97                           | 3.47               | 3.73 | 3.92<br>(3.61 - 4.22)                           |
| Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?   | 4.36                           | 3.65               | 4.35 | 4.00<br>(3.74 - 4.25)                           |
| Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?  | 4.32                           | 3.62               | 4.15 | 4.21<br>(3.94 - 4.47)                           |
| 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.)? | 3.98                           | 3.64               | 4.02 | 3.87<br>(3.57 - 4.16)                           |
| Nombre des patients contactés par courrier 2022  |                                |                    |      | 110   |
| Nombre de questionnaires renvoyés  | 43                             | Retour en pourcent |      | 39.00 %   |

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/](http://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 | ESOPÉ, 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 2022.             |
|                                  | Critères d'exclusion | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patients sans domicile fixe en Suisse.</li> <li>▪ Patients décédés à l'hôpital.</li> <li>▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.</li> </ul> |

## 5.3 Enquêtes à l'interne

### 5.3.1 Certifications unité de soins intensifs

Suite au changement du cadre de proximité des Soins intensifs, 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 durant l'année 2022 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 2022 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

Quatre ans après avoir obtenu pour la première fois le label de qualité pour les centres du sein attribué par la Ligue suisse contre le cancer et la Société suisse de sénologie, le Centre du sein du Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe) a de nouveau été certifié. En décrochant le maximum de 70 points disponibles dans les 70 critères d'évaluation, le Centre du sein obtient un taux de satisfaction de 100% (90% sont nécessaires pour la recertification). Cette reconnaissance a été confirmée le 8 avril 2022 sur la base du rapport de l'équipe d'audit, qui avait visité le centre du sein le 15 mars 2022.

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2022 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 2022 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

La demande de réévaluation du programme en 2022 a permis l'extension de celui-ci sur le site de la Chaux-De-Fonds.

Exigences standards d'accréditation remplies.

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2022 des sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „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 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 2022 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**

Affaires juridiques

Natacha Pittet

Responsable affaires juridiques

032 713 30 55

[natacha.pittet@rhne.ch](mailto: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 passage au rythme biennal, il n'y a pas eu, pour la somatique aiguë, d'enquête de satisfaction des patients régulière (ANQ) en 2020 et en 2022.

Dans ce domaine, les prochaines enquêtes se dérouleront en 2023.

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/](http://www.anq.ch/fr/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/).

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

## Qualité des traitements

### 9 Réhospitalisations

#### 9.1 Relevé national des réhospitalisations

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

#### Résultats des mesures

| Analyse des données (OFS)  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|------|
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès</b>         |      |      |      |      |
| Rapport des taux*  | 1.08 | 1.08 | 1.07 | –    |
| Nombre de sorties exploitables 2020:                             |      |      |      | –    |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds</b> |      |      |      |      |
| Rapport des taux*  | 1.11 | 1.11 | 1.12 | –    |
| Nombre de sorties exploitables 2020:                             |      |      |      | –    |

\* 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/](http://www.anq.ch/fr/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/).

Un changement méthodologique intervient à partir des données OFS 2020. Selon la décision de l'ANQ, les données de la phase d'introduction ne doivent pas faire l'objet d'une publication transparente. Cela vaut pour le rapport sur la qualité 2022 (données OFS 2020). En 2023 en revanche, pour les données OFS 2021, les «réhospitalisations non planifiées survenant dans un délai de 30 jours» seront désormais produites de manière transparente.

| 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. |

## 10 Opérations

## 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 ou à une réhospitalisation.

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 suivi 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 suivi est effectué 90 jours après l'opération (follow-up).

Informations complémentaires : [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr) et [www.swissnoso.ch](http://www.swissnoso.ch)

| 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 du côlon (gros intestin)  |
| ▪ Césarienne (sectio caesarea)  |
| ▪ Chirurgie vasculaire des membres inférieurs   |
| ▪ 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 2021 – 30 septembre 2022

### Interruption de la période de mesure en raison du COVID-19, du 1er décembre 2021 au 28 février 2022

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 décembre 2021. 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 mars 2022.

| Opérations  | Nombre d'opérations évaluées (Total) | Nombre d'infections constatées (N) | Valeurs des années précédentes - taux d'infections ajustés % |           |           | Taux d'infections ajustés % (CI*) |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--|-----------|-----------|-----------------------------------|
|   |                                      |                                    | 2021/2022  | 2021/2022 | 2018/2019 |                                   |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois</b>                          |                                      |                                    |  |           |           |                                   |
| Ablation de l'appendice   | 157                                  | 4                                  | 7.39%  | 5.37%     | 1.00%     | 2.55% (0.40% - 3.10%)             |
| *** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents | 28                                   | 1                                  | 10.64%   | 2.78%     | 0.00%     | 3.57% (0.20% - 14.00%)            |
| *** Chirurgie du côlon (gros intestin)                          | 96                                   | 13                                 | 26.05%   | 16.38%    | 8.10%     | 13.54% (0.70% - 2.30%)            |
| Césarienne (sectio caesarea)                                    | 235                                  | 6                                  | -  | -         | -         | 2.55% (0.50% - 2.80%)             |
| Chirurgie vasculaire des membres inférieurs                     | 24                                   | 1                                  | -  | -         | -         | 4.17% (0.00% - 1.60%)             |

Les mesures avec et sans implantations de prothèses sont désormais réalisées simultanément. En raison de la phase de transition, deux périodes de mesure (2020/2021 et 2021/2022) peuvent être complétées pour les mesures avec implantations de prothèses. Mais seule la dernière mesure (2021/2022) est présentée en détail. Les résultats de la période de mesure avec implantations de prothèses, du 1er octobre 2020 au 30 septembre 2021 (avec interruption en raison du COVID-19 du 1er novembre 2020 au 1er avril 2021) sont déjà répertoriées aux années précédentes.

Résultats de la période de mesure (avec les implants) 1er octobre 2021 – 30 septembre 2022

### Interruption de la période de mesure en raison du COVID-19, du 1er décembre 2021 au 28 février 2022

| Opérations  | Nombre d'opérations évaluées (Total) | Nombre d'infections constatées (N) | Valeurs des années précédentes - taux d'infections ajustés % |           |           | Taux d'infections ajustés % (CI*) |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|--|-----------|-----------|-----------------------------------|
|   |                                      |                                    | 2021/2022  | 2021/2022 | 2018/2019 |                                   |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois</b>            |                                      |                                    |  |           |           |                                   |
| Premières implantations de prothèses de la hanche | 65                                   | 0                                  | -  | -         | -         | 0.00% (0.00% - 0.00%)             |
| Premières implantations                           | 17                                   | 0                                  | -  | -         | -         | 0.00%                             |

|   |  |  |  |  |  |                 |
|---|--|--|--|--|--|-----------------|
| de prothèses de l'articulation du genou |  |  |  |  |  | (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 recourent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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

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 depuis 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 ( $\geq 16$ 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 ( $\leq 16$ 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](http://www.anq.ch/fr) et [www.lpz-um.eu](http://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        | 2022   |
|---|-------|-------------|--------|
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois</b>            |       |             |        |
| Nombre de chutes survenues à l'hôpital            | 11    | 10          | 21     |
| en pourcent                                       | 5.60% | 5.20%       | 9.70%  |
| Nombre de patients examinés effectivement en 2022 | 220   | en pourcent | 80.00% |

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/](http://www.anq.ch/fr/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/).

| 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"> <li>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).</li> <li>Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.</li> </ul> |
|                                      | Critères d'exclusion | <ul style="list-style-type: none"> <li>Patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement.</li> <li>Accouchées et nourrissons à la maternité.</li> <li>Urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.</li> </ul>   |

## 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](http://www.anq.ch/fr) et [www.lpz-um.eu](http://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                                       |      | 2022   | en pourcent |
|---|---|--|------|--------|-------------|
|   |   | 2018   | 2019 |        |             |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois</b>            |   |  |      |        |             |
| Prévalence des escarres nosocomiales              | Au sein de l'institution, catégorie 2-4 | 9  | 9    | 10     | 4.60%       |
| Nombre de patients examinés effectivement en 2022 | 220                                     | en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure) |      | 80.00% |             |

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/](http://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

Le groupe projet institutionnel poursuit ses formations au sein des différentes unités avec un accent sur le coaching individuel pour les collaborateurs.

Des outils d'analyse des situations rencontrées ont également été développés.

#### 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"> <li>▪ 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)</li> <li>▪ Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.</li> </ul> |
|                                      | Critères d'exclusion | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement.</li> <li>▪ Accouchées et nourrissons à la maternité.</li> <li>▪ Urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.</li> </ul>   |

## 16 Qualité de vie, capacité fonctionnelle et de participation

### 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](http://www.anq.ch/fr)

L'instrument **FIM**<sup>®</sup> (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<sup>®</sup> oder EBI), un algorithme de conversion du FIM, resp. de l'EBI vers un score ADL commun (Activities of Daily Life) a été élaboré. En réadaptation psychosomatique, les problèmes suscitant de la gêne sont mesurés par autoévaluation. D'une part avec le Patient Health Questionnaire (PHQ-15) pour les atteintes physiques et d'autre part avec le Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS) pour les troubles anxieux et dépressifs.

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                         | 2018                           | 2019                           | 2020                           | 2021                        |
|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz</b> |                                |                                |                                |                             |
| Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL               | -0.530<br>(-2.220 -<br>-1.150) | -1.350<br>(-2.540 -<br>-0.150) | -2.720<br>(-3.990 -<br>-1.450) | -2.370<br>(-3.430 - -1.310) |
| Nombre de cas exploitables en 2021                        |                                |                                |                                | 277                         |
| Taux en pourcent  |                                |                                |                                | 79.1%                       |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle</b>   |                                |                                |                                |                             |
| Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL               | -0.980<br>(-2.040 -<br>-0.080) | -0.220<br>(-1.230 -<br>0.790)  | -1.870<br>(-2.930 -<br>-0.810) | -1.260<br>(-2.480 - -0.040) |
| Nombre de cas exploitables en 2021                        |                                |                                |                                | 208                         |
| Taux en pourcent  |                                |                                |                                | 87.8%                       |

| Réadaptation neurologique                                 | 2018                           | 2019                           | 2020                          | 2021                        |
|---|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz</b> |                                |                                |                               |                             |
| Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL               | -1.460<br>(-4.860 -<br>-1.940) | -0.460<br>(-2.530 -<br>1.610)  | -0.830<br>(-3.040 -<br>1.380) | -1.230<br>(-3.370 - -0.910) |
| Nombre de cas exploitables en 2021                        |                                |                                |                               | 153                         |
| Taux en pourcent  |                                |                                |                               | 74.6%                       |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle</b>   |                                |                                |                               |                             |
| Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL               | 0.000<br>(0.000 -<br>0.000)    | -4.420<br>(-13.200 -<br>4.360) | -1.560<br>(-8.940 -<br>5.820) | 0.000<br>(0.000 - 0.000)    |

| Réadaptation gériatrique                                  | 2018                           | 2019                          | 2020                          | 2021                       |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz</b> |                                |                               |                               |                            |
| Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL               | -2.420<br>(-6.300 -<br>-1.460) | -2.340<br>(-4.960 -<br>0.290) | -1.950<br>(-6.280 -<br>2.390) | 0.000<br>(0.000 - 0.000)   |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle</b>   |                                |                               |                               |                            |
| Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL               | 0.250<br>(-2.900 -<br>-3.390)  | 0.210<br>(-2.600 -<br>3.020)  | -0.370<br>(-2.030 -<br>1.300) | 0.030<br>(-1.450 - -1.510) |
| Nombre de cas exploitables en 2021                        |                                |                               |                               | 251                        |
| Taux en pourcent  |                                |                               |                               | 81%                        |

| Réadaptation en médecine interne                          | 2018                           | 2019                           | 2020                           | 2021                        |
|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz</b> |                                |                                |                                |                             |
| Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL               | -1.330<br>(-3.870 -<br>-1.220) | -2.510<br>(-4.870 -<br>-0.140) | -4.480<br>(-6.340 -<br>-2.620) | -2.570<br>(-4.720 - -0.420) |
| Nombre de cas exploitables en 2021                        |                                |                                |                                | 87                          |
| Taux en pourcent  |                                |                                |                                | 71.3%                       |
| <b>Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle</b>   |                                |                                |                                |                             |
| Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL               | -1.360<br>(-3.010 -<br>-0.280) | 0.000<br>(-1.770 -<br>1.770)   | -1.080<br>(-2.640 -<br>0.480)  | -0.420<br>(-2.050 - -1.210) |
| Nombre de cas exploitables en 2021                        |                                |                                |                                | 156                         |
| Taux en pourcent  |                                |                                |                                | 74.3%                       |

\* 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.anq.ch/fr/domaines/readaptation/resultats-des-mesures-readaptation/](http://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**

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 Amélioration de la satisfaction des patients

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” .

Suite à l'exploitation des données issues de la mesure continue de la satisfaction des patients, différents groupes projets multidisciplinaires et transversaux ont été initiés pour améliorer divers processus liés à la satisfaction des patients.

#### 18.1.2 Travail en réseau cantonal et intercantonal

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” .

Dans une dynamique d'amélioration continue, RHNe échange désormais de manière formalisée et avec des outils communs avec les partenaires cantonaux (services d'ambulances, laboratoire, soins à domicile...) pour résoudre les problématiques d'interface entre nos différents services.

Dans le cadre des échanges de bonnes pratiques et dans le but de développer des projets communs, des contacts fréquents ont lieu avec diverses institutions hospitalières latines.

#### 18.1.3 Professionnalisation de la Gestion Electronique des Documents

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” .

La gestion électronique des documents étant un outil clé de la gestion de la qualité, diverses actions sont conduites :

- Mise en place d'une formation des nouveaux collaborateurs.
- Poursuite du déploiement des cartographies documentaires

#### 18.1.4 Poursuite du déploiement des huddles médico-soignants

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” .

Les huddles médico-soignants sont désormais déployés dans plus de la moitié des unités et les affichages institutionnels sont désormais uniformes partout.

## 18.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2022

### 18.2.1

#### Mesure continue de la satisfaction des patients stationnaires

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” .

RHNe mène désormais une enquête de satisfaction téléphonique continue avec publication semestrielle des résultats.

Ces résultats servent de base pour le développement de projets d'amélioration.

### 18.2.2 Organisation d'une chambre des erreurs ouverte à tous les collaborateurs

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” .

Une chambre des erreurs a été organisée sur les deux sites principaux durant la semaine d'actions pour la sécurité des patients. La participation et la satisfaction ont été importantes.

### 18.2.3 Poursuite du déploiement des cercles 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” .

Déploiement de groupes pluridisciplinaires d'amélioration de la qualité sur la base des notifications d'incidents sur des périmètres qui n'étaient pas encore couverts (Bloc opératoire, Chirurgie, Extrahospitalier...)

## 19 Conclusions et perspectives

Comme envisagé lors de la précédente itération du rapport, le Réseau Hospitalier Neuchâtelois 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 en matière de 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.

Pour toutes informations supplémentaires, veuillez prendre contact avec l'hôpital ou la clinique, ou consulter le dernier 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 |
|--|---|---|--|--|---|
| <b>Offres groupes de prestations de la planification hospitalière</b>  |   |   |  |  |   |
| <b>Base</b>  |   |   |  |  |   |
| Base chirurgie et médecine interne   | √   | √   | √  | √  | √   |
| <b>Peau (dermatologie)</b>   |   |   |  |  |   |
| Dermatologie (y c. vénérologie)  | √   | √   | √  | √  | √   |
| Oncologie dermatologique   | √   | √   | √  | √  | √   |
| Affections cutanées graves   | √   | √   | √  | √  | √   |
| Traitement des plaies  | √   | √   | √  | √  | √   |
| <b>Nez-gorge-oreille (oto-rhino-laryngologie)</b>  |   |   |  |  |   |
| 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   | √   | √   | √  | √  | √   |
| <b>Système nerveux médical (neurologie)</b>  |   |   |  |  |   |
| Neurologie   | √   | √   | √  | √  | √   |
| Tumeur maligne secondaire du système nerveux   | √   | √   | √  | √  | √   |
| Tumeur primaire du système nerveux (sans patients palliatifs)  | √   | √   | √  | √  | √   |
| Maladies cérébrovasculaires  | √   | √   | √  | √  | √   |
| Epileptologie: diagnostic complexe   | √   | √   | √  | √  | √   |
| Epileptologie: traitement complexe   | √   | √   | √  | √  | √   |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| <b>Yeux (ophtalmologie)</b>  |   |   |   |   |   |
| Ophthalmologie   | √ | √ | √ | √ | √ |
| Chirurgie spécialisée du segment antérieur   | √ | √ | √ | √ | √ |
| Affections du corps vitré/de la cornée   | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Hormones (endocrinologie/diabétologie)</b>  |   |   |   |   |   |
| Endocrinologie   | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Estomac-intestins (gastroentérologie)</b>   |   |   |   |   |   |
| Gastroentérologie  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Gastroentérologie spécialisée  | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Ventre (Chirurgie viscérale)</b>  |   |   |   |   |   |
| Chirurgie viscérale  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Interventions majeures sur le pancréas (CIMHS)   | √ | √ | √ | √ | √ |
| Chirurgie de l'œsophage (CIMHS)  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Chirurgie bariatrique  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Interventions sur le bas rectum (CIMHS)  | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Sang (hématologie)</b>  |   |   |   |   |   |
| Lymphomes agressifs et leucémies aiguës  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Lymphomes indolents et leucémies chroniques  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Affections myéloprolifératives et syndromes myélodysplasiques                          | √ | √ | √ | √ | √ |
| Transplantation allogénique de cellules souches hématopoïétiques (CIMHS)               | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Vaisseaux</b>   |   |   |   |   |   |
| Chirurgie vasculaire périphérique (artérielle)   | √ | √ | √ | √ | √ |
| Interventions sur les vaisseaux périphériques (artériels)                              | √ | √ | √ | √ | √ |
| Chirurgie carotidienne   | √ | √ | √ | √ | √ |
| Radiologie interventionnelle (ou seulement diagnostique pour les vaisseaux)            | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Cœur</b>  |   |   |   |   |   |
| Chirurgie cardiaque simple   | √ | √ | √ | √ | √ |
| Cardiologie (y c. stimulateur cardiaque)   | √ | √ | √ | √ | √ |
| Cardiologie interventionnelle (interventions coronariennes)                            | √ | √ | √ | √ | √ |
| Cardiologie interventionnelle (interventions spéciales)                                | √ | √ | √ | √ | √ |
| Défibrillateur implantable (ICD) / Pacemaker biventriculaire (CRT)                     | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Reins (néphrologie)</b>   |   |   |   |   |   |
| Néphrologie (défaillance rénale aiguë et insuffisance rénale chronique terminale)      | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Urologie</b>  |   |   |   |   |   |
| 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                                  | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Poumons médical (pneumologie)</b>   |   |   |   |   |   |
| Pneumologie  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Pneumologie avec assistance ventilatoire spéciale                                      | √ | √ | √ | √ | √ |
| Evaluation avant ou status après transplantation pulmonaire                            | √ | √ | √ | √ | √ |
| Mucoviscidose  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Polysomnographie   | √ | √ | √ | √ | √ |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| <b>Poumons chirurgical (chirurgie thoracique)</b>  |   |   |   |   |   |
| Chirurgie thoracique   | √ | √ | √ | √ | √ |
| Néoplasmes malins du système respiratoire (résection curative par lobectomie / pneumonectomie) | √ | √ | √ | √ | √ |
| Chirurgie du médiastin   | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Orthopédie</b>  |   |   |   |   |   |
| 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   | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Rhumatologie</b>  |   |   |   |   |   |
| Rhumatologie   | √ | √ | √ | √ | √ |
| Rhumatologie interdisciplinaire  | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Gynécologie</b>   |   |   |   |   |   |
| Gynécologie  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Centre du sein reconnu et certifié   | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Obstétrique</b>   |   |   |   |   |   |
| Soins de base en obstétrique (à partir de la 35e sem. et >= 2000 g)                            | √ | √ | √ | √ | √ |
| Obstétrique (à partir de la 32e sem. et >= 1250 g)   | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Nouveau-nés</b>   |   |   |   |   |   |
| 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)                                | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Radiothérapie (radio-oncologie)</b>   |   |   |   |   |   |
| Oncologie  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Radio-oncologie  | √ | √ | √ | √ | √ |
| Médecine nucléaire   | √ | √ | √ | √ | √ |
| <b>Traumatismes graves</b>   |   |   |   |   |   |
| 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/](http://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/](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.samw.ch).