



Etablissements
Hospitaliers
du Nord Vaudois



eHnv	 Somatique aigüe	 Psychiatrie	 Réadaptation	 Soins de longue durée
Hôpital Yverdon	[Blue bar]			
Hôpital Saint-Loup	[Red bar]			[Red bar]
Hôpital Orbe			[Green bar]	
Hôpital Chamblon			[Light green bar]	
Hôpital La Vallée	[Orange bar]			[Orange bar]

Rapport de qualité 2010 (V 4.0)

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

Sommaire

A	Introduction	3
B	Stratégie de qualité	4
B1	Stratégie et objectifs en matière de qualité	4
B2	Deux à trois points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2010.....	4
B3	Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2010	4
B4	Evolution de la qualité pour les années à venir	4
B5	Organisation de la gestion de la qualité	4
B6	Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité	5
C	Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante.....	6
C1	Aperçu de l'offre	6
C2	Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010	8
C3	Chiffres-clés Psychiatrie 2010 (Pédopsychiatrie et Anorexie, boulimie comportementale).....	8
C4	Chiffres-clés Réadaptation 2010	9
C4-1	Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire	9
C4-2	Collaboration dans le réseau de soins	10
C4-3	Offre de prestations et chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire)	11
C4-4	Ressources en personnel	11
C5	Chiffres-clés Soins de longue durée 2010	12
D	Mesures de la qualité.....	13
D1	Mesures de la satisfaction	13
D1-1	Satisfaction des patients ou des résidents	13
D1-2	Satisfaction des proches.....	15
D1-3	Satisfaction du personnel	16
D1-4	Satisfaction des référents	17
D2	Indicateurs ANQ	18
D2-1	Réadmissions potentiellement évitables (réhospitalisations) à l'aide de SQLape	18
D2-2	Réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape.....	19
D2-3	Infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO	20
D2-4	Mesure de la satisfaction des patients en 2009 à l'aide de PEQ (version ANQ)	21
D3	Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2010.....	22
D3-1	Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO).....	22
D3-2	Chutes.....	22
D3-3	Décubitus (escarres).....	23
D3-4	Mesures limitant la liberté de mouvement	23
D3-5	Cathéters longue durée	24
D3-6	Autre thème de la mesure	24
D4	Registres / Surveillance pour l'assurance qualité comparative externe.....	25
E	Activités et projets d'amélioration	26
E1	Certifications et normes / standards appliqués.....	26
E2	Aperçu des activités et projets en cours.....	26
E3	Sélection de projets relatifs à la qualité	28
F	Conclusion et perspectives	30
G	Mentions légales.....	31

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

A

Introduction

Les **Etablissements Hospitaliers du Nord Vaudois (eHnv)**, en qualité d'association privée reconnue d'intérêt public, existent depuis le 1er janvier 2005 et sont au bénéfice d'une autorisation d'exploiter délivrée par le Département de la santé et de l'action sociale du canton de Vaud. Ils regroupent cinq hôpitaux et desservent prioritairement le district du Jura-Nord vaudois, ainsi qu'une partie des districts de Morges et du Gros-de-Vaud.

Les eHnv assument des missions de soins aigus, de réadaptation, d'hébergement médico-social et de psychiatrie qui englobent des activités préventives, diagnostiques, curatives et palliatives, ainsi que d'accompagnement. Les eHnv ont également une mission de formation professionnelle, complémentaire et continue. Dans le souci d'une démarche d'amélioration continue, les eHnv mettent tout en œuvre afin d'offrir des soins de qualité à des coûts acceptables pour les patients, les résidents, les clients et les partenaires.

Les missions, selon l'autorisation d'exploiter, comprennent les disciplines suivantes :

- chirurgie orthopédique, traumatologie, chirurgie générale et vasculaire, ORL, ophtalmologie, urologie, chirurgie plastique et reconstructive, chirurgie maxillo-faciale
- obstétrique et gynécologie
- médecine interne, oncologie, dialyse
- pédiatrie, pédopsychiatrie
- réadaptation, suites de traitement, soins palliatifs
- hébergement médico-social de courts et longs séjours
- soins intensifs
- urgences pré-hospitalières et hospitalières
- psychiatrie (Anorexie boulimie comportementale)

Ces missions sont réparties sur les différentes catégories de soins :

- soins aigus (A)
- réadaptation, suites de traitement et soins palliatifs (B)
- hébergement médico-social de courts et longs séjours (C / UAT)

La **culture** des eHnv est issue des différents hôpitaux qui composent l'institution. Les références de fonctionnement et l'identité des eHnv reposent sur des valeurs institutionnelles partagées. Les eHnv concilient les exigences d'une médecine moderne avec une attention particulière portée à la personne. Les **valeurs** qui orientent les actions des eHnv sont basées sur les notions d'excellence, d'harmonie interne, d'esprit novateur et de volonté d'action :

- le patient est au centre des préoccupations des eHnv
- les eHnv considèrent leurs collaboratrices et collaborateurs comme leur atout le plus précieux. Le personnel est encouragé dans le développement de ses compétences professionnelles ainsi que dans son développement personnel
- l'organisation des eHnv est une référence en matière de prise en charge globale du patient
- les relations de confiance avec tous les partenaires des eHnv, le sentiment de fierté d'appartenance et l'identification à l'institution sont favorisées par un environnement adéquat
- les compétences spécifiques de chacune et chacun sont reconnues dans un esprit collégial, respectueux et humain, par des objectifs communs
- la participation, l'expression et l'acquisition des connaissances sont encouragées
- l'esprit critique et constructif des eHnv est mis à contribution afin de développer une organisation apprenante et curieuse
- la disponibilité, la transparence et l'ouverture sont des comportements qui expriment la volonté d'agir au quotidien pour le bien-être des patients/résidents et collaborateurs (trices)
- la délégation est un moyen reconnu par la Direction pour favoriser l'engagement, l'initiative et contribuer à la reconnaissance des collaborateurs (trices)

La direction des eHnv soutient une approche pragmatique concernant les défis environnementaux. Elle prend des initiatives destinées à promouvoir une plus grande responsabilité envers l'environnement et encourage le développement et l'application de technologies respectueuses de l'environnement.

B

Stratégie de qualité

B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité

La gestion de la qualité se trouve totalement intégrée dans la gestion courante de l'organisation. Tous les responsables de secteurs ont une mission de gestion de la qualité dans les domaines les concernant. Le Conseil de Direction de l'institution est composée de responsables de processus majeur qui ont pour objectif de coordonner la qualité au niveau directionnel stratégique.

Etant donné l'importance que nous accordons à la qualité et le souhait que nos prestations répondent au plus près des besoins de nos patients / résidents / clients, nous avons choisi de rattacher le département qualité à la direction des soins, ceci dans l'objectif d'assurer et de maintenir la proximité avec nos patients / résidents / clients.

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

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

- Management orienté processus du Conseil de Direction
- Utilisation des outils qualité permettant une amélioration continue dans les revues de direction
- Développement de la gestion de l'amélioration par projet.

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

- Certification eHnv selon ISO 9001-2008 (Certifié en janvier 2010)
- Gestion par processus
- Réorganisation de la cartographie des processus dans une vision eHnv
- Harmonisation documentaire par secteur d'activité
- Voir aussi les projets au point E 3 (page 28 et 29)

B4 Evolution de la qualité pour les années à venir

- Consolidation ISO 9001-2008 pour l'ensemble des eHnv
- Développement de l'approche processus jusqu'au niveau de la prestation
- Mesure effective de la performance de la qualité dans les prestations
- Voir aussi les projets au point E 2 (page 26 et 27)

B5 Organisation de la gestion de la qualité

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | La gestion de la qualité est représentée au niveau de la direction. |
| <input type="checkbox"/> | La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction verticale. |
| <input type="checkbox"/> | La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction horizontale. |
| <input type="checkbox"/> | Autre forme d'organisation: |

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, **190%** sont disponibles

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

Titre, prénom, nom	Téléphone (direct)	E-mail	Fonction / Service
Monsieur Jean-François CARDIS	+41 24 424 53 07	jeanfrancois.cardis@ehnv.ch	Directeur des soins
Monsieur Pierre-François GERIN	+41 24 424 53 29	pierrefrancois.gerin@ehnv.ch	Responsable du management des processus
Madame Sybille Stauffer	+41 24 424 53 02	sybille.stauffer@ehnv.ch	Responsable du management des risques
Madame Christine Petiot	+41 24 424 53 03	christine.petiot@ehnv.ch	Gestionnaire de risques
Madame Marie-France BOVAY	+41 24 424 53 26	mariefrance.bovay@ehnv.ch	Secrétariat du management des processus

C

Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante

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

www.informationhospitaliere.ch → Recherche d'hôpitaux → Recherche par région → Nom de la clinique → **Etablissements hospitaliers du Nord Vaudois (eHnv)**
→ Chapitre «Prestations» → «Spécialités», «Equipements en appareils» ou «Conbrt & Service»

Groupement hospitalier	
<input checked="" type="checkbox"/>	Nous constituons un groupement d'hôpitaux/de cliniques et nos emplacements sont les suivants: 1400 Yverdon-les-Bains (Hôpital d'Yverdon), 1318 Pompaples (Hôpital de St Loup), 1347 Le Sentier (Hôpital de La Vallée), 1350 Orbe (Hôpital d'Orbe), 1436 Chamblon Hôpital de Chamblon)

C1 Aperçu de l'offre

Spécialités médicales proposées	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
Allergologie et immunologie	Oui	
Chirurgie générale	Oui	
Anesthésiologie et réanimation <i>(application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur)</i>	Oui	
Dermatologie et vénérologie <i>(traitement des maladies de la peau et vénériennes)</i>	Non	Oui
Gynécologie et obstétrique <i>(branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital)</i>	Oui	
Génétique médicale <i>(conseil, diagnostic et thérapie des maladies héréditaires)</i>	Oui	
Chirurgie de la main	Oui	
Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracale <i>(opérations du cœur et des vaisseaux au niveau du thorax)</i>	Non	Oui
Médecine interne générale, avec spécialisations suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé):		
<input checked="" type="checkbox"/> Angiologie <i>(traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques)</i>		X
<input checked="" type="checkbox"/> Endocrinologie et diabétologie <i>(traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne)</i>		X
<input checked="" type="checkbox"/> Gastroentérologie <i>(traitement des maladies des organes digestifs)</i>	X	
<input checked="" type="checkbox"/> Gériatrie <i>(étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain)</i>	X	

Spécialités médicales proposées 2° page	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
☒ Hématologie <i>(traitement des maladies du sang, des organes formateurs du sang et du système lymphatique)</i>	x	
☒ Hépatologie <i>(traitement des maladies du foie)</i>		x
☒ Infectiologie <i>(traitement des maladies infectieuses)</i>	x	
☒ Cardiologie <i>(traitement des maladies cardio-vasculaires)</i>	x	
☒ Oncologie médicale <i>(traitement du cancer)</i>	x	
☒ Néphrologie <i>(traitement des maladies du rein et des voies urinaires)</i>	x	
☒ Médecine physique et réadaptation <i>(traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération)</i>	x	
☒ Pneumologie <i>(traitement des maladies des organes respiratoires)</i>	x	
Médecine intensive	x	
Chirurgie maxillaire et faciale	x	
Chirurgie pédiatrique	x	
Soins de longue durée	x	
Neurochirurgie	x	
Neurologie <i>(traitement des maladies du système nerveux)</i>	x	
Ophtalmologie <i>(traitement de l'œil et des maladies oculaires)</i>	x	
Orthopédie et traumatologie <i>(traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse)</i>	x	
Oto-rhino-laryngologie ORL <i>(traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge)</i>	x	
Pédiatrie <i>(traitement des maladies des enfants)</i>	x	
Médecine palliative <i>(atténuation des symptômes d'une maladie grave incurable)</i>	x	
Chirurgie plastique-reconstructive et esthétique	x	
Psychiatrie et psychothérapie (Anorexie boulimie comportementale)	x	
Radiologie <i>(radiographie & autres procédés d'imagerie)</i>	x	
Médecine tropicale et des voyages	x	
Urologie <i>(traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme)</i>	x	

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

Spécialisations thérapeutiques proposées	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, thérapeutes installés, etc.)
Consultation pour diabétiques	x	
Ergothérapie	x	
Diététique	x	
Logopédie		x
Neuropsychologie	x	
Physiothérapie	x	
Psychologie	x	
Psychothérapie		x

C2 Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre de patients traités en ambulatoire	94145	96630	Y compris semi-hosp et dialyses
dont nbre nouveau-nés ambulatoires en bonne santé	5	6	
Nombre de patients stationnaires	11904	10486	
dont nbre nouveau-nés stationnaires en bonne santé	881	890	
Jours de soins dispensés	72293	68955	
Moyenne lits occupés au 31.12.2010	237	237	
Durée moyenne du séjour en jours	6.1	6.1	
Occupation moyenne des lits	83.5	81.5	

C3 Chiffres-clés Psychiatrie 2010 (Pédopsychiatrie et Anorexie, boulimie comportementale)

Chiffres-clés domaine ambulatoire				
	Nombre de traitements dispensés (cas)	Nombre de places de suivi proposées	Durée moyenne du traitement en heures	
ambulatoire		---	---	---
clinique de jour				---
Chiffres-clés domaine stationnaire				
	Moyenne lits occupés	Nombre de patients traités	Durée moyenne du séjour en jours	Jours de soins dispensés
stationnaire	17	88	33 jours	3789 jours

C4 Chiffres-clés Réadaptation 2010

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

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

- ❶ Le **nombre de sorties** et le **nombre de jours de soins** en 2010 additionnés fournissent une indication de l'ampleur de l'expérience dans un domaine spécialisé et de la complexité des traitements dispensés aux patientes et patients. Deux cliniques ayant à peu près la même taille (nombre de jours de soins) peuvent afficher un nombre de sorties tout à fait différent dès lors que les patientes et patients souffrent de maladies ou de blessures de gravité variable. Les personnes gravement blessées ont besoin de plus de temps jusqu'à ce qu'elles retrouvent une certaine autonomie dans la vie de tous les jours. Il en découle des séjours plus longs et des nombres de sorties moins élevés pour le même nombre de jours de soins.

Offre stationnaire de domaines spécialisés	Sur les sites	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation gériatrique	Orbe -Chamblon	875	15719
Réadaptation en médecine interne	Orbe -Chamblon	466	9540
Réadaptation cardiaque			
Réadaptation musculo-squelettique			
Réadaptation neurologique			
Réadaptation oncologique			
Réadaptation pédiatrique			
Réadaptation psychosomatique			
Réadaptation pulmonaire			
Soins intensifs de réadaptation			

C4-2 Collaboration dans le réseau de soins

A) Des prestations de réadaptation sont-elles également proposées en dehors de la clinique?

- i Les cliniques de réadaptation peuvent **aussi** proposer leurs **connaissances spécialisées et leur infrastructure** à l'extérieur, par exemple sous la forme de services de réadaptation dans des hôpitaux de soins somatiques aigus (exploités par une clinique de réadaptation) ou de cliniques de jour autonomes en milieu urbain/dans les centres. Les patientes et patients tirent avantage de telles offres car un traitement plus simple et plus direct peut leur être proposé moyennant peu d'interruptions thérapeutiques.
- i En ce qui concerne les prestations spécialisées en faveur de patients nécessitant des soins plus complexes, une **collaboration locale étroite** avec d'autres hôpitaux qui disposent d'une **infrastructure** correspondante s'impose souvent. La proximité entre les cliniques de réadaptation et les partenaires spécialisés simplifie beaucoup la collaboration avant et après le traitement stationnaire de réadaptation.
- i Pour un **suivi très spécifique**, il est fréquent qu'une coopération avec des **spécialistes externes** soit nécessaire («services conciliaires» réglémentés contractuellement avec précision, tels que thérapeutes de la déglutition ou spécialistes du nez, de l'oreille et des yeux dans le cas d'une réadaptation neurologique). Cette **organisation en réseau** avec du personnel spécialisé en amont et en aval apporte une contribution essentielle à la qualité d'un traitement optimal.

Dans d'autres hôpitaux / cliniques: Propres offres externes		Stationnaire	ambulatoire
		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui
		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui
Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)	
	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	... km	
	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	... km	
Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé		

C4-3 Offre de prestations et chiffres-clés des **cliniques de jour** (réadaptation ambulatoire)

Quelles prestations une clinique propose-t-elle pour une simplification des traitements ou des traitements consécutifs à un séjour stationnaire?

- ① Au moyen du nombre de traitements / séances par jour et par patient, il est possible d'estimer l'**intensité thérapeutique** à escompter en moyenne pour un patient dans la clinique du domaine spécialisé correspondant.

Offre ambulatoire de domaines spécialisés	Sur les sites	Nombre moyen de traitements / séances par jour & patient	Nombre de cas	Remarques
Réadaptation gériatrique	x			
Réadaptation en médecine interne	x			
Réadaptation cardiaque				
Réadaptation musculo-squelettique	x			
Réadaptation neurologique				
Réadaptation oncologique	x			
Réadaptation pédiatrique				
Réadaptation psychosomatique				
Réadaptation pulmonaire	x			
Soins intensifs de réadaptation				

C4-4 Ressources en personnel

Les médecins spécialistes nécessaires pour la catégorie de réadaptation spécifique sont-ils disponibles?

- ① Des titres spécifiques de médecin spécialiste sont nécessaires à une thérapie adéquate. Les traitements complexes sont précisément rendus possibles grâce à la combinaison entre diverses spécialités.
- ① En réadaptation, les tâches des soins infirmiers se différencient nettement de l'activité soignante dans un hôpital de soins somatiques aigus. C'est pourquoi une indication relative au nombre d'infirmier-ère-s diplômés qualifiés en réadaptation est donnée ci-dessous.

Spécialisations disponibles	Existe dans la clinique?	Sur les sites
Spécialiste médecin physique et réadaptation	<input type="checkbox"/> oui	Centre thermal d'Yverdon-les-Bains
Spécialiste neurologie	<input checked="" type="checkbox"/> oui	
Spécialiste réadaptation pulmonaire	<input type="checkbox"/> oui	x
Spécialiste réadaptation cardiaque	<input checked="" type="checkbox"/> oui	
Spécialiste gériatrie / médecine interne	<input checked="" type="checkbox"/> oui	
Spécialiste psychiatrie	<input type="checkbox"/> oui	x

Personnel soignant diplômé qualifié en réadaptation	Nombre de collaborateurs	Nombre de postes à temps plein
Infirmiers spécialisés en réadaptation		

C5 Chiffres-clés Soins de longue durée 2010

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre total de résidents au 31.12.2010	160	145	
Jours de soins dispensés	54955	55389	
Moyenne lits occupés au 31.12.2010	155	155	
Durée moyenne du séjour en jours			
Occupation moyenne des lits	97.13 %	98%	

D

Mesures de la qualité

D1 Mesures de la satisfaction

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

D1-1 Satisfaction des patients ou des résidents

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

La satisfaction des patients est-elle mesurée dans l'établissement ?				
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des patients n'est pas mesurée dans notre établissement.			
<input type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction des patients est mesurée dans notre établissement.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année) :	2009	Prochaine mesure prévue pour (année) : 2011
<input type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.			

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

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement		
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Service de Préhospitalisation	84 %	
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.		
<input type="checkbox"/> Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête

<input type="checkbox"/> Mecon	<input type="checkbox"/> Autre instrument de mesure externe			
<input type="checkbox"/> Picker	Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure	
<input type="checkbox"/> VO: PEQ				
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)				
<input type="checkbox"/> POC(-18)				
<input checked="" type="checkbox"/> Instrument interne propre				
Description de l'instrument	Programme Access - Tableau Excel			
Critères d'inclusion				
Critères d'exclusion				
Retour en pour cent			Lettre de rappel ?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

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

Votre établissement est-il doté d'un service de gestion des réclamations ou d'un médiateur pour les patients ?

<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement n'a pas de service de gestion des réclamations / de médiateur.
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , notre établissement propose un service de gestion des réclamations / de médiation . Le service suivant est volontiers disposé à prendre note de vos souhaits / préoccupations :
Désignation du service	Management des processus
Nom de l'interlocuteur	Pierre-François Gerin
Fonction	Responsable management des processus
Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires)	024 424 44 44 - info@ehnv.ch
Remarques	

D1-2 Satisfaction des proches

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

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

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

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

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

D1-3 Satisfaction du personnel

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

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

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

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement		
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Restauration hôpital de St Loup	72.5 %	
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.		
<input type="checkbox"/> Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		

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

D1-4 Satisfaction des référents

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

La satisfaction des référents est-elle mesurée dans l'établissement ?			
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des référents n'est pas mesurée dans notre établissement.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction des référents est mesurée dans notre établissement.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année) :	2004
			Prochaine mesure prévue pour (année) :
<input type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.		

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

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

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

D2 Indicateurs ANQ

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

Soins somatiques aigus :

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

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

Psychiatrie et réadaptation :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le taux d'infections post-opératoires est-il mesuré à l'aide de SwissNOSO dans l'établissement ?					
<input type="checkbox"/> Non , notre établissement ne mesure pas le taux d'infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.					
<input type="checkbox"/> Notre établissement ne pratique pas d'opérations (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)					
<input checked="" type="checkbox"/> Oui , notre établissement mesure le taux d'infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.					
<input type="checkbox"/> Pas de mesure pour l'année de référence 2010 (juin 2009-juin 2010)		Dernière mesure a eu lieu en (année) :		Prochaine mesure prévue pour (année) :	
<input checked="" type="checkbox"/> Oui. Dans l'année de référence 2010 (juin 2009-juin 2010), une mesure a été effectuée.					
Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée ?					
<input type="checkbox"/> Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →		<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants :		St-Loup et Yverdon	
<input type="checkbox"/> Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →		<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :			
Résultats mesurés					
En 2010, notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes:	Nombre d'opérations évaluées	Nombre d'infections constatées après ces opérations	Taux d'infections hôpital/clinique	Moyenne hôpitaux participant ¹	Remarques
<input type="checkbox"/> ablation de la vésicule biliaire				3,9%	
<input type="checkbox"/> ablation de l'appendice				4,5%	
<input type="checkbox"/> hernie				1,1%	
<input type="checkbox"/> gros intestin (côlon)				12,7%	
<input type="checkbox"/> césarienne (sectio caesarea)				1,9%	
<input type="checkbox"/> chirurgie cardiaque					<i>Ces mesures SwissNOSO ne sont pas encore terminées. Aucun résultat n'est encore disponible.</i>
<input type="checkbox"/> première implantation de prothèses de la hanche					
<input type="checkbox"/> première implantation de prothèses de l'articulation du genou					
<input checked="" type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.					
<input type="checkbox"/> Les mesures de prévention visant à éviter les infections post-opératoires sont décrites dans les activités d'amélioration.					

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

D3-2 Chutes

Thème de la mesure	Chutes		
Qu'est-ce qui est mesuré?	Le nombre de chutes dans l'établissement		
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
Nombre total de chutes	Nombre de chutes ayant entraîné un traitement	Nombre de chutes n'ayant pas entraîné de traitement	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.		
<input checked="" type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.		
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.		
Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010			
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument:	Tableau Excel et fiche d'annonce
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	

D3-3 Décubitus (escarres)

Thème de la mesure	Décubitus (escarres)		
Qu'est-ce qui est mesuré?	La prévalence des escharres 1 jour/an		
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?			
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants: Chamblon - Orbe
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants: Centre de traitement et réadaptation (CTR)
Nombre d'escarres de décubitus au moment de l'admission / du transfert retour	Nombre d'escarres de décubitus pendant l'hospitalisation	Analyse des résultats / Remarques	
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.		
<input checked="" type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.		
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.		
Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010			
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument:	Enquête de prévalence selon la méthode des HUG
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	

D3-4 Mesures limitant la liberté de mouvement

Thème de la mesure	Mesures limitant la liberté de mouvement		
Qu'est-ce qui est mesuré?	Documentation de la fréquence par rapport au nombre global de cas et de la mesure par cas		
Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?			
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants: St Loup, Orbe, Chamblon, La Vallée
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants: Les unités de la filière hébergement médico-social
Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques		
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.		
<input checked="" type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.		
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.		
Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010			
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument:	Formulaire de contention - Dossier du résident
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:	

D3-5 Cathéters longue durée

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

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

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques

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

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

D3-6 Autre thème de la mesure

Thème de la mesure	
Qu'est-ce qui est mesuré?	

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

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques

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

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

D4 Registres / Surveillance pour l'assurance qualité comparative externe

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

Désignation	Domaine ¹	Base d'évaluation ²	Statut ³
Remarques			

Légende:

¹ **A**=Etablissement entier, de manière générale

B=Discipline spécifique, par ex. physiothérapie, service de médecine, urgences, etc.

C=Service isolé

² **A**=Société spécialisée

B=Reconnue par d'autres organisations que les sociétés spécialisées, par ex.: QABE

C=Système propre à l'établissement

³ **A**=Mise en œuvre / participation depuis plus d'un an

B=Mise en œuvre / participation au cours de l'année de référence 2010

C= Introduction au cours de l'année de référence 2010

E

Activités et projets d'amélioration

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

E1 Certifications et normes / standards appliqués

Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Remarques
ISO 9001-2008	Tous les secteurs dans tous les eHnv	2010		
ISO 17665	Services de stérilisation			Contrôle annuel
ISO 15883	Services de stérilisation, services des examens fonctionnels (endoscopie), services du bloc opératoire			Contrôle annuel
ISO 11607	Services de stérilisation			Contrôle annuel
ISO 14644	Services de stérilisation, services du bloc opératoire			Contrôle annuel
ISO 14698	Services de stérilisation, services du bloc opératoire			Contrôle annuel
Palliative.ch	Soins palliatifs - Orbe	2008		
IST - Institut universitaire romand de Santé au Travail	eHnv	2001	2009	
Directives MSST	eHnv	2010		

E2 Aperçu des activités et projets en cours

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

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine dans lequel l'activité ou le projet se déroule	Projets: durée (du ... au)
Gestion documentaire	Gestion de la documentation et suivi des mises à jours	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Gestion des Non-conformités, incidents critiques et améliorations potentielles	Organisation et suivi des fiches de signalement.	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Plaintes et réclamations	Traitement des plaintes et réclamations	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Gestion des audits	Planification des audits et suivis des potentiels d'amélioration et des non-conformité.	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Enquêtes de satisfaction	Organiser, surveiller et évaluer les diverses enquêtes	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Revue de direction	Analyse des éléments entrants et rédaction d'un rapport pour la revue de direction	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Traitement des incidents	Investigations et propositions de mesures correctives et/ou préventives	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine dans lequel l'activité ou le projet se déroule	Projets: durée (du ... au)
	lors d'incident		
Analyse de risques	Recenser les risques et proposer des mesures d'amélioration	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Gestion des vigilances (hémato, pharmaco, matério, pratiques soignantes)	Recenser les incidents et proposer des mesures d'amélioration	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Gestion globale des risques	Définition des risques Gestion des mesures correctives. Contrôle des dispositifs de sécurité	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Gestion des déchets	Organisation du ramassage et de l'élimination des déchets Information et sensibilisation des collaborateurs Suivi des lois et directives	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Coordination des risques en cas de catastrophes	Marche à suivre lors de catastrophe	Tous les secteurs dans tous les eHnv	Activité permanente
Sécurité patient	Renforcement de la sécurité des patients/résidents. Participation active des eHnv dans le projet FHV	Tous les secteurs dans tous les eHnv	2008 - 2011
Dophin (Soarian)	Mise en œuvre du dossier informatisé du patient	Tous les secteurs dans tous les eHnv	2010 - 2015
Médecine du travail - Réseau Nord Broye (RNB)	Mise en place d'une médecine du travail dans le cadre du RNB	Tous les secteurs dans tous les eHnv	2009 - ...
Gestion des compétences	Redéfinir et mettre en place un nouveau système des compétences	Tous les secteurs dans tous les eHnv	2010 - 2012
OSRIC	Organisation des soins régionale	Ehmv et partenaires régionaux	2010 - 2015
Pris en charge aux urgences	Améliorer la prise en charge aux urgences du point de vue organisationnelle et infrastructures	Urgences - Hôpital d'Yverdon	2009 - 2012
Médecine du travail - eHnv	Mise en place d'une médecine du travail	Tous les secteurs dans tous les eHnv	2011 - ...

E3 Sélection de projets relatifs à la qualité

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

Désignation du projet	Certification eHnv	
Domaine	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	Obtenir la certification ISO 9011-2008	
Description	Répondre aux exigences de la norme pour l'ensemble des activités des eHnv	
Déroulement du projet / Méthode	Gestion de projet	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements?	
	<input checked="" type="checkbox"/> groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement	
	<input type="checkbox"/> sites isolés. Quels sites?	
	<input type="checkbox"/> services isolés. Quels services?	
Catégories professionnelles concernées	Tous les sites et tous les secteurs d'activité	
Evaluation du projet / Conséquences	Obtention d'une reconnaissance eHnv sur la gestion de la qualité selon la norme ISO 9001-2008	
Documents complémentaires		

Désignation du projet	GEDO	
Domaine	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	Gestion électronique des documents RH, finances et logistiques	
Description		
Déroulement du projet / Méthode	Gestion de projet	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements?	
	<input checked="" type="checkbox"/> groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement	
	<input type="checkbox"/> sites isolés. Quels sites?	
	<input type="checkbox"/> services isolés. Quels services?	
Catégories professionnelles concernées	Tous les sites et tous les secteurs d'activité	
Evaluation du projet / Conséquences	Meilleur suivi de la documentations RH, finances et logistique. Amélioration du délai de traitement. Diminution des risques liés à la mise à jour des documents.	
Documents complémentaires		

Désignation du projet	Gestion des absences	
Domaine	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	Réduction des absences et management de la santé	
Description	Mise en place d'une démarche eHnv dans la gestion des absences.	
Déroulement du projet / Méthode	Gestion de projet	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements?	
	<input checked="" type="checkbox"/> groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement	
	<input type="checkbox"/> sites isolés. Quels sites?	
	<input type="checkbox"/> services isolés. Quels services?	
Catégories professionnelles concernées	Tous les sites et tous les secteurs d'activité	
Evaluation du projet / Conséquences	Formation de tous les cadres à une démarche commune eHnv. Mise en place d'outils de soutien et d'accompagnement dans la gestion des absences. Mise en place d'indicateurs.	
Documents complémentaires		

Désignation du projet	Transmissions ciblées	
Domaine	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	Structuration des données de soins	
Description	Utilisation de diagramme et de tableau pour classer les données de soins	
Déroulement du projet / Méthode	Gestion de projet	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements?	
	<input checked="" type="checkbox"/> groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement	
	<input type="checkbox"/> sites isolés. Quels sites?	
	<input type="checkbox"/> services isolés. Quels services?	
Catégories professionnelles concernées	Soins infirmiers, médoco-thérapeutique	
Evaluation du projet / Conséquences	Amélioration de la visibilité des données de soins	
Documents complémentaires		

F

Conclusion et perspectives

Au travers de la gestion des processus, la direction des eHnv a signifié sa volonté d'apporter des outils au management afin de promouvoir l'amélioration continue dans tous les secteurs d'activité et tous les sites. La gestion des processus se veut aussi proche de la réalité du terrain ; elle se donne pour mission de répondre aux besoins et exigences des patients / résidents, et aussi à ceux des collaborateurs afin de leur permettre d'évoluer dans un milieu favorable, harmonieux et novateur.

La gestion des processus implique une mise à jour de la documentation, une mesure des performances et de la qualité des prestations, une vision transverse des diverses activités et l'utilisation d'outils tels que les audits, les fiches de signalements permettant de mettre en évidence les non-conformités, les améliorations potentielles et d'annoncer les incidents.

La gestion des processus a pour objectifs de (d') :

- Offrir des prestations répondant à des critères de qualité élevés
- Mettre à disposition des outils performants, innovants et fédérateurs
- Etre un soutien organisationnel et opérationnel pour tous les partenaires internes et externes
- Etre promoteur de l'amélioration continue
- Etre une aide à la décision

Dans la poursuite de ces objectifs et dans le souhait de perpétuer la culture qualité interne, les eHnv donnent une grande importance au management des processus et à tous ses outils au sein de l'institution.

« Notre système de management de la qualité s'exprime au quotidien au travers des prestations accomplies auprès de nos patients/résidents, dans l'engagement de chacun pour l'amélioration de notre organisation, ainsi que par l'implication de tous dans la culture qualité des eHnv.

La direction des eHnv remercie l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs pour leur participation et leur contribution quotidienne au dynamisme de la gestion des processus.

Ensemble nous contribuons à la performance et à la pérennité de notre institution dans une vision porteuse d'excellence pour le futur. »

André Allmendinger
Directeur général

Editeur / Aide de lecture



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

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

© H+ Les Hôpitaux de Suisse 2010

Voir aussi www.hplusqualite.ch



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

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

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

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

Cantons et instances impliqués



Le modèle ayant servi au présent rapport sur la qualité a été élaboré en collaboration avec le groupe de pilotage de QABE «développement de la qualité dans les hôpitaux de soins aigus du canton de Berne». Le Manuel H+qualité® utilise les écussons cantonaux pour représenter le QABE pour les rubriques où le canton impose la documentation.

Voir aussi:

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

voir également:

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



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

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

Partenaires



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

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