

# Rapport qualité 2013

sur la base du modèle de H+



Soins soma-  
tiques aigus



Réadaptation

hôpital fribourgeois / freiburger spital  
Chemin des Pensionnats 2-6  
CH - 1708 Fribourg  
[www.h-fr.ch](http://www.h-fr.ch)

Validé le : 11.04.2014  
Par : Bureau Qualité

## 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 catégories des soins somatiques aigus, de la psychiatrie, de la réadaptation et des soins de longue durée pour l'année 2013.

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, programmes et projets d'assurance de 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 elles aussi être prises en considération.

### **Public cible**

Le rapport sur la qualité s'adresse aux professionnels du domaine de la santé (au management des hôpitaux et aux collaborateurs du domaine de la santé, des commissions de la santé et de la politique sanitaire, aux assureurs, etc.) ainsi qu'au public intéressé.

### **Désignation**

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.

# Sommaire

<b>A</b>	Introduction .....	1
<b>B</b>	Stratégie de qualité .....	2
B1	Stratégie et objectifs en matière de qualité .....	2
B2	2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2013 .....	2
B3	Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2013 .....	2
B4	Evolution de la qualité pour les années à venir .....	2
B5	Organisation de la gestion de la qualité .....	3
B6	Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité .....	3
<b>C</b>	Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante .....	4
C1	Aperçu de l'offre .....	4
C2	Chiffres-clés 2013 .....	6
C4	Chiffres-clés Réadaptation 2013 .....	7
C4-1	Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire .....	7
C4-2	Collaboration dans le réseau de soins .....	8
C4-3	Offre de prestations et chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire) .....	9
C4-4	Ressources en personnel .....	9
<b>D</b>	Mesures de la satisfaction .....	11
D1	Satisfaction des patients ou des résidents .....	11
D2	Satisfaction des proches .....	13
D3	Satisfaction du personnel .....	14
D4	Satisfaction des référents .....	15
<b>E</b>	<b>Mesures nationales de la qualité ANQ</b> .....	16
<b>E1</b>	<b>Mesures nationales de la qualité dans le domaine somatique aigu</b> .....	16
E1-1	Réhospitalisations potentiellement évitables à l'aide de SQLape® .....	17
E1-2	Réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape® .....	18
E1-3	Infections post-opératoires à l'aide de Swissnoso .....	19
E1-4	Mesure de la prévalence des chutes et des escarres de décubitus selon la méthode LPZ .....	21
E1-5	Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu .....	24
E1-6	Enquête nationale auprès des parents en médecine somatique aiguë .....	25
E1-7	SIRIS registre des implants .....	26
E3	Mesures nationales en réadaptation .....	27
E3-1	Enquête nationale sur la satisfaction dans la réadaptation .....	28
E3-2	Mesures par domaines spécifiques .....	29
<b>F</b>	Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2013 .....	30
<b>F1</b>	<b>Infections (autres qu'à l'aide de Swissnoso)</b> .....	30
<b>F2</b>	<b>Chutes (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)</b> .....	31
<b>F3</b>	<b>Escarres de décubitus (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)</b> .....	32
<b>F4</b>	<b>Mesures limitant la liberté de mouvement</b> .....	33
<b>F5</b>	<b>Cathéters longue durée</b> .....	34
<b>F6</b>	<b>Autres thèmes de mesure</b> .....	35
<b>G</b>	Aperçu des registres .....	36
H1	Certifications et normes / standards appliqués .....	41
H2	Aperçu des activités et projets en cours .....	41
H3	Sélection de projets relatifs à la qualité .....	42
<b>I</b>	Conclusion et perspectives .....	43
<b>J</b>	Annexes .....	44

# A

## Introduction

### Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse

Les hôpitaux et cliniques suisses se soucient fortement de la qualité. En plus de leurs nombreuses activités internes dans ce domaine, ils participent à plusieurs mesures nationales. En 2013, les hôpitaux et les cliniques dans le domaine somatique aigu ont relevé pour la troisième fois les indicateurs de qualité du Plan de mesure de l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Les hôpitaux psychiatriques l'ont fait pour la deuxième fois. En réadaptation, les mesures à large échelle ont commencé le 1<sup>er</sup> janvier 2013. En outre, les premières mesures nationales concernant les enfants et les adolescents hospitalisés en somatique aigu et en psychiatrie ont été réalisées en 2013.

La sécurité des patientes et des patients est un critère essentiel de la qualité des traitements. La Fondation pour la sécurité des patients suisse a lancé en 2013 les programmes pilotes «progress! sécurité des patients suisse». Ces programmes font partie de la Stratégie fédérale en matière de qualité dans le système de santé suisse et sont financés par l'Office fédéral de la santé publique. Les deux premiers programmes se concentrent sur la sécurité en chirurgie et sur la sécurité de la médication aux interfaces.

Transparence et comparabilité constituent des éléments fondamentaux pour l'amélioration de la qualité. La publication de rapports sur la qualité, recommandée par H+ et exigée par quelques cantons, est judicieuse. Nous espérons vous livrer des informations précieuses avec le Rapport sur la qualité 2013 hôpital fribourgeois / freiburger spital.

Un grand nombre de décisions et d'événements survenus en 2012 (*voir rapport H+ 2012*) ont continué d'exercer une influence sur le déroulement de l'année hospitalière 2013.

Au titre des faits marquants, figurent :

- Le départ de la directrice générale au 30.04.2013, un peu plus d'une année après son entrée en fonction
- La nomination d'un directeur *ad interim*
- Un remaniement en profondeur de l'organigramme
- L'émission de la stratégie de l'HFR 2013-2022
- La relocalisation temporaire des activités du site de Meyriez-Murten sur les sites de Tafers et Fribourg pour cause de rénovation des infrastructures immobilières
- La décision de fermer le site de Châtel-St-Denis et de transférer ses activités sur les sites de Riaz et Fribourg
- La décision de transférer et de regrouper les activités de gynécologie-obstétrique du site de Riaz à Fribourg
- La décision de collaborer plus étroitement avec l'hôpital Daler pour certaines activités, notamment au travers de la création d'un centre du sein commun

Au niveau de la qualité, l'année 2013 a été marquée par :

- La participation de l'HFR au programme pilote « Progress ! La sécurité en chirurgie » mis sur pied par la Fondation pour la sécurité des patients
- L'activation d'une « boîte à idées » à disposition des collaborateurs
- L'introduction du plan de mesure ANQ en réadaptation
- L'intensification des EPP (Evaluation des pratiques professionnelles) au sein de la direction des soins

# B

## Stratégie de qualité

### B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité

Suivant la ligne directrice définie au début de la décennie, le service qualité de l'HFR s'emploie à :

- Informer et sensibiliser un plus grand nombre de collaborateur-trice-s à une pratique de la qualité
- Introduire, stabiliser et développer un système de gestion de la qualité pour l'ensemble de l'HFR
- Coordonner un système d'assurance qualité cohérent au sein du réseau HFR
- Détecter les faiblesses et dysfonctionnements de qualité, et y pallier par des actions d'amélioration durables
- Planifier et organiser la gestion des processus
- Planifier et organiser les audits internes
- Planifier et organiser les mesures de qualité
- Définir, saisir et analyser les indicateurs de qualité
- Entretenir les liens et la collaboration avec les divers organes de qualité nationaux

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

### B2 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2013

**Gestion qualité** : poursuite de l'introduction de certains critères du Joint Commission International (JCI) dans trois services.

**Sécurité des patients** : expansion de l'« Incident Reporting System » (IRS).

**Amélioration continue** : introduction des Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) dans les soins ; activation d'une « boîte à idées »

**Gestion des processus** : développement et validation du modèle de maturité, adaptation du modèle processus patient HFR, développement de l'architecture des processus.

### B3 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2013

**Sécurité des patients** : 2 services ont introduit le système de déclaration des incidents.

**Mesures qualité** : sur la base des résultats des mesures qualité internes et externes, divers projets qualité ont été initiés, notamment le projet « Esprit » (orientation patient/client).

**Amélioration continue** :

a) EPP : 3 EPP de grande envergure ont été réalisées au cours de l'année, auprès de plus de 500 collaborateur-trice-s. Les EPP ont permis l'identification et l'application de mesures correctives précises et ciblées.

b) Boîte à idées : les collaborateurs ont émis plus de 100 idées, pour la plupart diligemment traitées par un pool d'une vingtaine de cadres-évaluateurs et directeurs.

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

**Gestion qualité**, standard JCI : poursuite du déploiement du standard, par étapes successives.

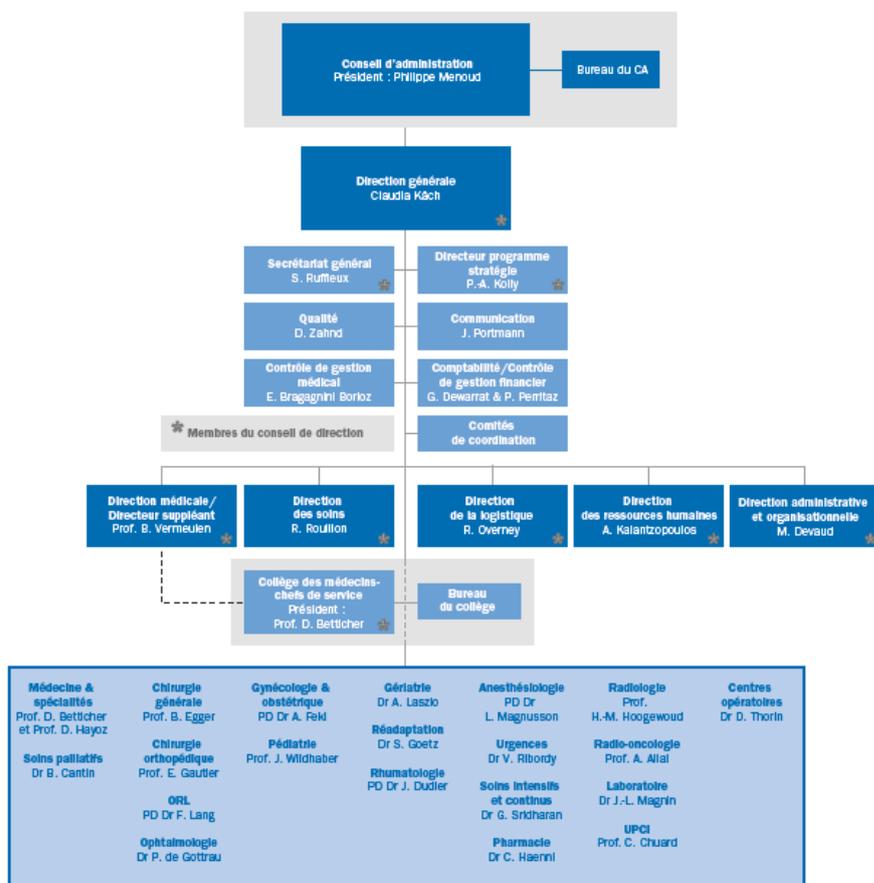
**Sécurité des patients** : participation au projet national « Progress ! La sécurité en chirurgie » de la Fondation pour la sécurité des patients avec des mesures stabilisantes à la fin du projet ; mise en place du système de déclaration IRS dans tous les services ; diffusion des alertes « sécurités patients » internes.

**Mesures qualité** : généralisation des EPP ; enquêtes de satisfaction auprès des patients ambulatoires.

**Amélioration continue** : évaluation de la pertinence et du potentiel de l'introduction du Lean Management.

**Gestion des processus** : amélioration de la communication au sujet des processus.

## B5 Organisation de la gestion de la qualité



<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est représentée au niveau de la direction.
<input checked="" type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction verticale.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction horizontale.
<input type="checkbox"/>	Autre forme d'organisation :
Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de	280 est disponible.

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

Titre, prénom, NOM	Téléphone (direct)	E-mail	Fonction / Service
Pauline de Vos Bolay			Directrice générale jusqu'au 30.04.2013
Edgar K. Theusinger			Directeur général a.i. jusqu'au 31.12.2013
Daniela ZAHND	026 426 88 49	daniela.zahnd@h-fr.ch	Responsable service qualité
Marianne HILFIKER	026 426 88 51	marianne.hilfiker@h-fr.ch	Responsable qualité
Olivier OTTET	026 426 89 64	olivier.ottet@h-fr.ch	Responsable qualité
Sandra PASCHOUD	026 426 89 63	sandra.paschoud@h-fr.ch	Responsable qualité



## 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.

En suivant ce lien, vous trouverez le dernier rapport annuel :

<http://www.h-fr.ch/hfr/de/pub/dashfr/herunterladen/jahresbericht.htm>

De plus amples informations sur notre offre de prestations médicales, thérapeutiques et spécialisées sont disponibles sur le portail des hôpitaux à l'adresse : [www.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch) → Recherche d'hôpitaux → Recherche par région → Nom de la clinique → hôpital fribourgeois | freiburger spital → Chapitre «Prestations».

Groupement hospitalier				
<input checked="" type="checkbox"/> Nous constituons un groupement d'hôpitaux / de cliniques et nos sites sont les suivants :	Notre offre est la suivante :			
	Soins somatiques aigus	Psychiatrie	Réadaptation	Soins de longue durée
HFR Billens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HFR Châtel-St-Denis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HFR Fribourg – Hôpital cantonal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HFR Meyriez-Murten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HFR Riaz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HFR Tafers	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 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	Fribourg	
Chirurgie générale	Fribourg, Riaz, Tafers	
Anesthésiologie et réanimation <i>(application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur)</i>	Fribourg, Riaz, Tafers	
Dermatologie et vénéréologie <i>(traitement des maladies de la peau et vénériennes)</i>	Fribourg	Médecin agréé en coopération avec l'Inselspital (BE)
Gynécologie et obstétrique <i>(branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital)</i>	Fribourg, Riaz	
Génétique médicale <i>(conseil, diagnostic et thérapie des maladies héréditaires)</i>	Fribourg	
Chirurgie de la main	Fribourg, Riaz, Tafers	
Chirurgie cardio-vasculaire	/	
Médecine interne générale, avec <b>spécialisations</b> suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé) :		
<input checked="" type="checkbox"/> Angiologie <i>(traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques)</i>	Fribourg	
<input checked="" type="checkbox"/> Endocrinologie et diabétologie <i>(traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne)</i>	Fribourg, Riaz	

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Gastroentérologie</b> ( <i>traitement des maladies des organes digestifs</i> )	Fribourg, Meyriez-Murten, Riaz, Tafers	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Gériatrie</b> ( <i>étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain</i> )	Châtel-St-Denis, Meyriez-Murten, Riaz	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Hématologie</b> ( <i>traitement des maladies du sang, des organes formateurs du sang et du système lymphatique</i> )	Fribourg	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Hépatologie</b> ( <i>traitement des maladies du foie</i> )	Fribourg	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Infectiologie</b> ( <i>traitement des maladies infectieuses</i> )	Tous les sites	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Cardiologie</b> ( <i>traitement des maladies cardio-vasculaires</i> )	Billens, Fribourg, Meyriez-Murten, Riaz, Tafers	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Oncologie médicale</b> ( <i>traitement du cancer</i> )	Fribourg, Riaz, Tafers	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Néphrologie</b> ( <i>traitement des maladies du rein et des voies urinaires</i> )	Fribourg, Riaz	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Médecine physique et réadaptation</b> ( <i>traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération</i> )	Billens, Châtel-St-Denis, Fribourg, Meyriez-Murten	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Pneumologie</b> ( <i>traitement des maladies des organes respiratoires</i> )	Billens, Fribourg, Riaz	Médecin agréé
	<b>Médecine intensive</b>	Fribourg	
	<b>Chirurgie maxillaire et faciale</b>	Fribourg	
	<b>Chirurgie pédiatrique</b>	Fribourg	
	<b>Soins de longue durée</b>	/	
	<b>Neurochirurgie</b>	Fribourg	Médecin agréé
	<b>Neurologie</b> ( <i>traitement des maladies du système nerveux</i> )	Fribourg	
	<b>Ophthalmologie</b> ( <i>traitement de l'œil et des maladies oculaires</i> )	Fribourg Riaz	Médecin agréé
	<b>Orthopédie et traumatologie</b> ( <i>traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse</i> )	Fribourg, Riaz, Tafers	
	<b>Oto-rhino-laryngologie ORL</b> ( <i>traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge</i> )	Fribourg	
	<b>Pédiatrie</b> ( <i>traitement des maladies des enfants</i> )	Fribourg, Riaz	
	<b>Médecine palliative</b> ( <i>atténuation des symptômes d'une maladie grave incurable</i> )	Châtel-St-Denis, Fribourg, Meyriez-Murten	
	<b>Chirurgie plastique-reconstructive et esthétique</b>	Fribourg	Médecin agréé
	<b>Psychiatrie et psychothérapie</b>	Tous les sites	Psychiatrie de liaison
	<b>Radiologie</b> ( <i>radiographie et autres procédés d'imagerie</i> )	Tous les sites	
	<b>Médecine tropicale et des voyages</b>	/	
	<b>Chirurgie vasculaire thoracique</b> ( <i>opérations des vaisseaux au niveau du thorax</i> )	/	
	<b>Urologie</b> ( <i>traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme</i> )	Fribourg, Riaz	Médecins agréés

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

<b>Spécialisations thérapeutiques proposées</b>	<b>Sur les sites</b>	<b>Collaboration au sein du réseau de soins</b> (avec d'autres hôpitaux / institutions, thérapeutes installés, etc.)
Consultation pour diabétiques	Billens, Fribourg, Riaz, Tafers	
Ergothérapie	Tous les sites	
Diététique	Tous les sites	
Logopédie	Châtel-St-Denis, Fribourg, Meyriez-Murten	
Neuropsychologie	Billens, Châtel-St-Denis, Fribourg	
Physiothérapie	Tous les sites	
Psychologie	Billens, Fribourg, Riaz	Gynécologie, obstétrique, oncologie
Psychothérapie	Tous les sites	

## C2 Chiffres-clés 2013

Vous trouverez les chiffres-clés 2013 dans le dernier rapport annuel en suivant ce lien :

<http://www.h-fr.ch/hfr/de/pub/dashfr/herunterladen/jahresbericht.htm>

**Remarque**

## C4 Chiffres-clés Réadaptation 2013

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

**Comment faut-il interpréter le nombre de sorties, le nombre de jours de soins et le nombre de traitements / séances par jour et par patient ?**

- ① Le **nombre de sorties** et le **nombre de jours de soins** en 2013 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 traumatismes de gravité variable. Les personnes souffrant de graves traumatismes 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 un nombre de sorties moins élevé pour le même nombre de jours de soins.

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 stationnaire de domaines spécialisés	Sur les sites	Nombre moyen de traitements / séances par jour et patient	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation gériatrique	Châtel-St-Denis, Meyriez-Murten, Riaz, Tafers	/	538	10'548
Réadaptation en médecine interne				
Réadaptation cardio-vasculaire	Billens	/	311	5'608
Réadaptation musculo-squelettique	Billens, Meyriez-Murten/Tafers	/	455	8'177
Réadaptation neurologique	Billens, Fribourg, Meyriez-Murten/Tafers	/	169	5'350
Réadaptation oncologique				
Réadaptation pédiatrique				
Réadaptation en cas de paraplégie				
Réadaptation psychosomatique				
Réadaptation pulmonaire	Billens	/	87	1'590
Soins continus (réadaptation intensive)				

## C4-2 Collaboration dans le réseau de soins

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

- ① 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.
- ① 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** appropriée 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.
- ① Pour un **suivi très spécifique**, il est fréquent qu'une coopération avec des **spécialistes externes** soit nécessaire (prestations de consultants faisant l'objet d'un contrat, 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"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 faciliter les 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 et patient	Nombre de cas	Remarques
Réadaptation gériatrique				
Réadaptation en médecine interne				
Réadaptation cardio-vasculaire	Billens	/	93	
Réadaptation musculo-squelettique				
Réadaptation neurologique				
Réadaptation oncologique				
Réadaptation pédiatrique				
Réadaptation en cas de paraplégie				
Réadaptation psychosomatique				
Réadaptation pulmonaire				
Soins continus (réadaptation intensive)				

### C4-4 Ressources en personnel

Spécialisations disponibles	Nombre de postes à temps plein (par site)
Spécialiste en médecine physique et réadaptation	Billens: 1 Fribourg: 1 Tafers: 1
Spécialiste en neurologie	Fribourg :1
Spécialiste en pneumologie	Billens :1
Spécialiste en cardiologie	Billens : 1
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	Riaz : 1 Tafers : cf. spécialiste en médecine physique et réadaptation Tafers
Spécialiste en psychiatrie	/

- ① Des titres spécifiques de médecin spécialiste sont nécessaires à une thérapie adéquate. Les traitements complexes sont précisément rendus possibles grâce à la complémentarité des diverses spécialités.

Personnel soignant et thérapeutique, conseillers	Nombre de postes à temps plein (par site)
Infirmiers	Billens : 38.8 Riaz : 31.9 (y compris la gériatrie aiguë) Fribourg : 11.4 Tafers : 27.11 (y compris la gériatrie aiguë)
Physiothérapie	Billens : 7.4

	Fribourg : n.a. Riaz : n.a. Tafers : n.a.
Logopédie	Billens : - Fribourg : - Riaz : - Tafers : 0.4
Ergothérapie	Billens : 3.1 Fribourg : n.a. Riaz : n.a. Tafers : n.a.
Diététique	Billens : 1.8 Fribourg : n.a. Riaz : n.a. Tafers : n.a.
Neuropsychologie	Billens : 1.1 Fribourg : 3.8

- ① Dans la réadaptation, les activités du personnel soignant et thérapeutique sont très différentes de celles d'un hôpital ou d'un service de soins aigus. C'est pourquoi vous trouverez ici des indications sur le **personnel diplômé spécialisé en réadaptation**.

# D

## 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 Satisfaction des patients ou des résidents

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

La satisfaction des patients est-elle mesurée dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	<b>Non</b> , la satisfaction des patients <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction des patients <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
	<input checked="" type="checkbox"/> Dans <b>l'année de référence 2013</b> , une mesure a été effectuée.		
	<input type="checkbox"/> <b>Pas de mesure</b> pour <b>l'année de référence 2013</b> .		
	Dernière mesure en (année) :	2013	Prochaine mesure prévue pour (année) :
			2014

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

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
<b>Ensemble de l'établissement</b>		
<b>Résultats par domaine</b>	<b>Satisfaction mesurée</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>
<input type="checkbox"/>	Les résultats ont déjà été publiés dans les rapports sur la qualité suivants :	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input checked="" type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
	Expliquer les raisons	
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> 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 checked="" type="checkbox"/> Autre instrument de mesure externe		
<input type="checkbox"/> Picker	Nom de l'instrument	Nom de l'institut de mesure	Medicosearch AG
<input type="checkbox"/> PEQ			
<input type="checkbox"/> MüPF (-27)			
<input type="checkbox"/> POC (-18)			
<input type="checkbox"/> PZ Benchmark			
<input checked="" type="checkbox"/>	Instrument interne propre		
	Description de l'instrument		

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé			
Ensemble des patients à interroger	Critères d'inclusion	Tous les patients HFR	
	Critères d'exclusion		
Nombre de questionnaires complétés et valides			
Retour en pourcent			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 checked="" type="checkbox"/>	<b>Non</b> , notre établissement <b>n'a pas</b> de service de gestion des réclamations / de médiateur.
<input type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , notre établissement propose un <b>service de gestion des réclamations / de médiation</b> .
Désignation du service	
Nom de l'interlocuteur	
Fonction	
Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires)	
Remarques	La gestion des plaintes incombe aux cadres (médecins-chefs, infirmiers-chefs). Le service qualité tient un registre des plaintes au niveau HFR.

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

## D2 Satisfaction des proches

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

La satisfaction des proches est-elle mesurée dans l'établissement?			
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Non</b> , la satisfaction des proches <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
<input type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction des proches <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
	<input type="checkbox"/> Dans l' <b>année de référence 2013</b> , une mesure a été effectuée.		
	<input type="checkbox"/> <b>Pas de mesure</b> pour l' <b>année de référence 2013</b> .		
	Dernière mesure en (année) :		Prochaine mesure prévue pour (année) :
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			
	<b>Satisfaction mesurée</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>	
<b>Ensemble de l'établissement</b>			
<b>Résultats par domaine</b>	<b>Satisfaction mesurée</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>	
<input type="checkbox"/>	Les résultats ont déjà été publiés dans les rapports sur la qualité suivants :		
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.		
	Expliquer les raisons		
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> 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		
Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé			
Ensemble des proches à interroger	Critères d'inclusion		
	Critères d'exclusion		
Nombre de questionnaires complétés et valides			
Retour en pourcent			Lettre de rappel? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui
Améliorations entreprises			
<b>Titre</b>	<b>Objectif</b>	<b>Domaine</b>	<b>Durée (du ... au...)</b>

### D3 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"/>	<b>Non</b> , la satisfaction du personnel <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement.		
	Expliquer les raisons		
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction du personnel <b>est</b> mesurée dans notre établissement.		
	<input type="checkbox"/> Dans l' <b>année de référence 2013</b> , une mesure a été effectuée.		
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Pas de mesure</b> pour l' <b>année de référence 2013</b> .		
	Dernière mesure en (année) :	2010	Prochaine mesure prévue pour (année) :
			2014

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

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement		
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	Les résultats ont déjà été publiés dans les rapports sur la qualité suivants :	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.	
	Expliquer les raisons	
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> 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		

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé			
Ensemble des collaborateurs à interroger	Critères d'inclusion		
	Critères d'exclusion		
Nombre de questionnaires complétés et valides			
Retour en pourcent		Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)

## D4 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"/>	<b>Non</b> , la satisfaction des référents <b>n'est pas</b> mesurée dans notre établissement. Expliquer les raisons
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , la satisfaction des référents <b>est</b> mesurée dans notre établissement.
<input type="checkbox"/>	Dans l' <b>année de référence 2013</b> , une mesure a été effectuée.
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Pas de mesure</b> pour l' <b>année de référence 2013</b> .
Dernière mesure en (année) :	2011 Prochaine mesure prévue pour (année) :

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

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
<b>Ensemble de l'établissement</b>		
<b>Résultats par domaine</b>	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	Les résultats ont déjà été publiés dans les rapports sur la qualité suivants :	
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats. Expliquer les raisons	
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête			
<input checked="" type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe		
Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure	TransferPlus AG
<input type="checkbox"/>	Instrument interne propre		
Description de l'instrument			

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif interrogé				
Ensemble des référents à interroger	Critères d'inclusion			
	Critères d'exclusion			
Nombre de questionnaires complétés et valides				
Retour en pourcent		Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)

## E

## Mesures nationales de la qualité 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 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 mesures de la qualité sont réalisées dans les divisions stationnaires des secteurs somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation.

L'ANQ publie certains résultats de mesures sous forme pseudonymisée pour le moment, car la fiabilité des valeurs calculées n'est pas encore suffisante.

Les hôpitaux et les cliniques peuvent décider s'ils souhaitent publier leurs propres résultats dans ce rapport sur la qualité. Pour ces mesures, il est aussi possible de renoncer à la publication.

### E1 Mesures nationales de la qualité dans le domaine somatique aigu

Participation aux mesures			
Le Plan de mesure 2013 de l'ANQ comprend les mesures et évaluations de la qualité suivantes pour les soins somatiques aigus stationnaires :	Notre institution a participé aux mesures suivantes :		
	Oui	Non	Dispense
Evaluation des réhospitalisations potentiellement évitables à l'aide de SQLape	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluation des réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure des infections post-opératoires à l'aide de Swisnoso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des chutes avec l'instrument LPZ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des escarres de décubitus avec l'instrument LPZ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la satisfaction des patients	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SIRIS registre des implants	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Plan de mesures pour les enfants</b>			
Mesure des infections post-opératoires après appendicectomie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesure de la prévalence des escarres de décubitus avec l'instrument LPZ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enquête nationale auprès des parents	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Remarques</b>			

Vous trouverez des explications et des informations détaillées sur les différentes mesures au chapitre suivant ou sur le site internet de l'ANQ : [www.anq.ch](http://www.anq.ch)

## E1-1 Réhospitalisations potentiellement évitables à l'aide de SQLape®

Selon la méthode SQLape®<sup>1</sup>, 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 : [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr) et [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

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 : Fribourg, Riaz, Tafers	
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :	
Derniers résultats des évaluations sur la base des données de l'année :				
Taux observé		Taux attendu	Intervalle de confiance de valeur attendue (CI= 95%)	Résultat <sup>2</sup> A, B ou C
Interne	Externe			
Analyse des résultats / Remarques				
<input checked="" type="checkbox"/> L'évaluation 2013 sur la base des données 2012 n'est <b>pas encore terminée</b> .				
<input type="checkbox"/> L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.				
Expliquer les raisons				
Informations destinées à un public professionnel				
Instance de mise à disposition des données		Office fédéral de la statistique <sup>3</sup>		
Informations destinées à un public professionnel : 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.		
Nombre de sorties exploitables				
Remarques				
Améliorations entreprises				
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)	

<sup>1</sup> SQLape® est une méthode scientifique qui calcule des valeurs à partir des données statistiques des hôpitaux.

<sup>2</sup> A = Le taux observé est inférieur au taux attendu minimal.

B = Le taux observé est situé dans l'intervalle de confiance (95%) des valeurs attendues.

C = Il y a trop de réadmissions potentiellement évitables. Il est recommandé d'analyser les causes de ces réadmissions afin d'en réduire si possible le nombre.

<sup>3</sup> La validation et la mise à disposition des données par l'Office fédéral de la statistique (OFS) représentent un processus relativement long qui requiert en règle générale plus d'une année. Pour cette raison, les calculs sont effectués avec les données de l'année précédente. Les évaluations effectuées pendant l'exercice 2013 concernent les prestations de l'année civile 2012.

## E1-2 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. Seules sont saisies les réopérations intervenant durant le même séjour hospitalier.

Informations complémentaires pour un public professionnel : [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr) et [www.sqlpe.ch](http://www.sqlpe.ch)

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 : Fribourg, Riaz, Tafers
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :

Derniers résultats des évaluations sur la base des données de l'année :			
Taux observé	Taux attendu	Intervalle de confiance de valeur attendue (CI= 95%)	Résultat <sup>4</sup> A, B ou C
Analyse des résultats / Remarques			
<input checked="" type="checkbox"/> L'évaluation 2013 sur la base des données 2012 n'est <b>pas encore terminée</b> .			
<input type="checkbox"/> L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.			
Expliquer les raisons			

Informations destinées à un public professionnel	
Instance de mise à disposition des données	Office fédéral de la statistique OFS <sup>5</sup>

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Toutes les opérations chirurgicales à but thérapeutique (y compris les interventions sur les enfants)
	Critères d'exclusion	Interventions à but diagnostic (par ex. biopsies, arthroscopies sans traitement, etc.)
Nombre d'opérations évaluables		
Remarque		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)

<sup>4</sup> A = Le taux observé est inférieur au taux attendu minimal.

B = Le taux observé est situé dans l'intervalle de confiance (95%) des valeurs attendues.

C = Il y a trop de réopérations potentiellement évitables. Etant donné qu'un nombre significatif de cas détectés pourraient être des faux positifs, il est recommandé de les soumettre aux chirurgiens pour les analyser.

<sup>5</sup> La validation et la mise à disposition des données par l'Office fédéral de la statistique (OFS) représentent un processus relativement long qui requiert en règle générale plus d'une année. Pour cette raison, les calculs sont effectués avec les données de l'année précédente. Les évaluations effectuées pendant l'exercice 2013 concernent les prestations de l'année civile 2012.

## E1-3 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 du site opératoire.

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. Toutes les infections qui se produisent **dans les 30 jours** qui suivent l'opération sont mesurées. Pour les prothèses de la hanche et du genou et pour les opérations de chirurgie cardiaque, le suivi n'a lieu qu'après un an.

Dès le 1<sup>er</sup> octobre 2013, tous les hôpitaux qui pratiquent des appendicectomies auprès d'enfants et d'adolescents de moins de 16 ans, saisissent également les infections post-opératoires. Les hôpitaux et les cliniques disposeront des résultats en mars 2015.

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

Informations destinées à un public professionnel					
Instance de mise à disposition des données			Swissnoso		
Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?					
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →		<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants :	
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →		<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :	
				Fribourg : service de chirurgie générale et service de chirurgie orthopédique	
Résultats des mesures de la période : 1 <sup>er</sup> octobre 2012 – 30 septembre 2013					Valeurs de l'année précédente
Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes :	Nombre d'opérations évaluées (Total)	Nombre d'infections constatées après ces opérations	Taux d'infections %	Intervalle de confiance <sup>6</sup> CI= 95%	Taux d'infections % (intervalle de confiance CI= 95%)
<input type="checkbox"/> ablation de la vésicule biliaire			%		% ( )
<input type="checkbox"/> ablation de l'appendice			%		% ( )
<input type="checkbox"/> hernie			%		% ( )
<input checked="" type="checkbox"/> gros intestin (côlon)	80	14	17.5%		( )
<input type="checkbox"/> césarienne (sectio caesarea)			%		% ( )
<input type="checkbox"/> pontages gastriques (facultative)			%		% ( )
<input type="checkbox"/> chirurgie rectale (facultative)			%		% ( )
Analyse des résultats / Remarques					
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.					

<sup>6</sup> L'intervalle de confiance de 95 % est un intervalle de valeurs qui a 95% de probabilité de contenir la vraie valeur du paramètre estimé. La probabilité d'erreur est donc de 5 %. De telles mesures sont toujours influencées par des circonstances relevant du hasard, p. ex. les patients présents pendant la période de mesure, les fluctuations saisonnières, les erreurs de mesure, etc. C'est pourquoi, les valeurs mesurées ne reflètent la vraie valeur que par approximation. Celle-ci se situe dans l'intervalle de confiance avec une probabilité d'erreur de 5 %. Concrètement cela signifie que la vraie valeur a 95 % de chances de se trouver dans l'intervalle et donc 5 % de risque de se trouver en dehors de l'intervalle.

Comme le suivi en chirurgie cardiaque et pour les prothèses de hanche et du genou ne se déroule qu'après un an, les résultats de la période de mesure 2013 (1<sup>er</sup> octobre 2012 – 31 septembre 2013) ne sont pas encore disponibles

Résultats des mesures de la période : 1 <sup>er</sup> octobre 2011 – 30 septembre 2012					Valeurs de l'année précédente
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 %	Intervalle de confiance <sup>7</sup> CI= 95%	Nombre d'opérations évaluées
<input type="checkbox"/> chirurgie cardiaque			%		% ( )
<input checked="" type="checkbox"/> premières implantations de prothèses de la hanche	185	1	0.5%		
<input checked="" type="checkbox"/> premières implantations de prothèses de l'articulation du genou	86	3	3.5%		

Analyse des résultats / Remarques	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.
	Expliquer les raisons

Informations destinées à un public professionnel : 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).
Remarques		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)
Améliorer le moment d'application d'antibiotiques préopératoires en chirurgie	S'approcher de la moyenne suisse (65 min.)		En continu
Diminuer la durée de l'intervention pour PTH	Avoir la même durée d'intervention que la moyenne suisse (93 min.)		En continu

<sup>7</sup> L'intervalle de confiance de 95 % est un intervalle de valeurs qui a 95% de probabilité de contenir la vraie valeur du paramètre estimé, La probabilité d'erreur est donc de 5 %. De telles mesures sont toujours influencées par des circonstances relevant du hasard, p. ex. les patients présents pendant la période de mesure, les fluctuations saisonnières, les erreurs de mesure, etc. C'est pourquoi, les valeurs mesurées ne reflètent la vraie valeur que par approximation. Celle-ci se situe dans l'intervalle de confiance avec une probabilité d'erreur de 5 %. Concrètement cela signifie que la vraie valeur a 95 % de chances de se trouver dans l'intervalle et donc 5 % de risque de se trouver en dehors de l'intervalle.

## E1-4 Mesure de la prévalence des chutes et des escarres de décubitus selon la méthode LPZ

La mesure nationale de la prévalence<sup>8</sup> chutes et escarres dans le cadre de la mesure européenne de la qualité des soins LPZ, est une mesure dont le but est de donner un aperçu sur différents phénomènes de soins quant à leur fréquence, aux mesures de prévention mises en œuvre et à la façon de les traiter. Cette mesure se fait déjà depuis quelques années aux Pays-Bas, et en Suisse elle se fait depuis 2009.

Informations complémentaires : [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr) et [www.lpz-um.eu](http://www.lpz-um.eu)

Informations destinées à un public professionnel	
Institut de mesure	Haute école spécialisée bernoise

### Chutes

Une chute est un événement durant lequel un patient tombe involontairement sur le sol ou vers le bas au cours de son séjour à l'hôpital.

Informations complémentaires : [che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenomenes-de-soins/chutes](http://che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenomenes-de-soins/chutes)

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 :	Fribourg, Riaz, Tafers
<input type="checkbox"/> Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :	

Résultats descriptifs des mesures 2013		
Nombre <sup>9</sup> de patients hospitalisés ayant chuté durant cette hospitalisation jusqu'à la date prédéfinie.		Analyse des résultats / Remarques
13	en pourcent	5.6%
<input type="checkbox"/> L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.		
Expliquer les raisons		

Informations destinées à un public professionnel : 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>- nourrissons du service de maternité,</li> <li>- services de pédiatrie, enfants et adolescents (≤ 16 ans)</li> <li>- maternité, urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.</li> </ul>
Nombre de patients examinés effectivement		231 en pourcent 71%
Remarques		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)

<sup>8</sup> 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 plusieurs lésions par suite d'escarres, et s'ils ont fait une chute durant les 30 jours précédents.

<sup>9</sup> Ces résultats sont descriptifs et ne sont pas ajustés aux facteurs de risque.

## Escarres de décubitus

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. Un certain nombre de facteurs favorisants ou imbriqués dans la survenue d'escarres y sont associés : leur implication doit être encore élucidée.

Les hôpitaux et les cliniques disposant d'une division pédiatrique spécifique effectuent depuis 2013 une mesure de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents également. Les escarres sont en effet un précieux indicateur de qualité dans le domaine pédiatrique. Elles constituent un problème de soin encore trop souvent sous-estimé. Elles sont en lien étroit avec les moyens auxiliaires tels que les attelles, les capteurs, les sondes, etc. La communication verbale réduite des nourrissons et des enfants en bas âge, qui dépend du développement, ainsi que les cellules de la peau encore insuffisamment développées des prématurés ou des nouveau-nés constituent d'autres facteurs de risque.

Informations complémentaires : [che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenom-de-soins/escarres](http://che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenom-de-soins/escarres)

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 :	Fribourg, Riaz, Tafers
<input type="checkbox"/> Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :	

Résultats descriptifs des mesures 2013		Nombre d'adultes avec des escarres	En pourcent
Prévalence des escarres	Total : catégorie 1-4	29	12.5%
	sans catégorie 1	14	6%
Prévalence selon le lieu de formation	Au sein de l'institution (y compris catégorie 1)	13	5.6%
	Au sein de l'institution (sans catégorie 1)	4	1.7%
	Dans une autre institution (y compris la catégorie 1)	16	6.9%
	Dans une autre institution (sans catégorie 1)	10	4.3%

Résultats descriptifs des mesures 2013		Nombre d'enfants et d'adolescents avec des escarres	En pourcent
Prévalence des escarres	Total : catégorie 1-4	0	%
	sans catégorie 1	0	%
Prévalence selon le lieu de formation	Au sein de l'institution (y compris catégorie 1)	0	%
	Au sein de l'institution (sans catégorie 1)	0	%
	Dans une autre institution (y compris la catégorie 1)	0	%
	Dans une autre institution (sans catégorie 1)	0	%

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

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion d'adultes	<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'inclusion d'enfants et adolescents	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tous les patients hospitalisés (y compris soins intensifs, soins continus), jusqu'à 16 ans.</li> <li>- Consentement oral des parents, des proches ou du représentant légal.</li> </ul>	
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement,</li> <li>- nourrissons du service de maternité,</li> <li>- maternité, urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.</li> </ul>	
Nombre d'adultes examinés effectivement	231	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)	71%
Nombre d'enfants et adolescents examinés effectivement	14	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)	82%
Remarques			

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)
Projet Focus Escarre	Implémentation d'une directive scientifique pour la prévention et le traitement des escarres pour tout l'HFR		2011 - 2013

Les résultats des mesures sont des données non ajustées. Ils ne permettent donc pas de procéder à des comparaisons avec d'autres hôpitaux et cliniques. Comme la mesure de prévalence des chutes et des escarres de décubitus a été réalisée un jour prédéterminé et que le collectif considéré par hôpital est assez réduit, il convient d'interpréter les résultats avec prudence.

## E1-5 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 développé par l'ANQ en collaboration avec un groupe d'experts.

Le questionnaire court comprend **cinq questions centrales** et peut être aisément inclus à des enquêtes plus larges auprès de patients. D'autres mesures de la satisfaction des patients figurent dans le module D1. Des questions liées à l'âge, au sexe et à la classe d'assurance complètent les cinq questions sur le séjour à l'hôpital.

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

Soins aigus

Résultats de la dernière enquête			
Ensemble de l'établissement	Satisfaction mesurée (moyenne)	Intervalle de confiance <sup>10</sup> CI= 95%	Analyse des résultats
Choisiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire?	8.95		0 = non, pas du tout 10 = oui, tout à fait
Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital?	8.93		0 = très mauvaise 10 = excellente
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	8.82		0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Lorsque vous avez posé des questions aux infirmiers (ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	8.94		0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?	9.40		0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Remarques			
<input type="checkbox"/> L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.			
Expliquer les raisons			

Informations destinées à un public professionnel	
Instance de mise à disposition des données	hcri AG et MECON measure & consult GmbH

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a concerné toutes les patientes et tous les patients (≥ 18 ans) sortis de l'hôpital en septembre 2013.	
	Critères d'exclusion	Patients décédés à l'hôpital et patients sans domicile fixe en Suisse. Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.	
Nombre des patients contactés par courrier	1108		
Nombre de questionnaires renvoyés	585	Retour en pourcent	52.8%
Remarques			

<sup>10</sup> L'intervalle de confiance de 95 % est un intervalle de valeurs qui a 95% de probabilité de contenir la vraie valeur du paramètre estimé. La probabilité d'erreur est donc de 5 %. De telles mesures sont toujours influencées par des circonstances relevant du hasard, p. ex. les patients présents pendant la période de mesure, les fluctuations saisonnières, les erreurs de mesure, etc. C'est pourquoi, les valeurs mesurées ne reflètent la vraie valeur que par approximation. Celle-ci se situe dans l'intervalle de confiance avec une probabilité d'erreur de 5 %. Concrètement cela signifie que la vraie valeur a 95 % de chances de se trouver dans l'intervalle et donc 5 % de risque de se trouver en dehors de l'intervalle.

## E1-6 Enquête nationale auprès des parents en médecine somatique aiguë

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.

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

Résultats de la dernière enquête			
Ensemble de l'établissement	Satisfaction mesurée (moyenne)	Intervalle de confiance <sup>11</sup> CI= 95%	Analyse des résultats
Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis?			0 = non, pas du tout 10 = oui, tout à fait
Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital? Etaient-ils:			0 = très mauvaise 10 = excellente
Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous?			0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?			0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital?			0 = non, jamais 10 = oui, toujours

Remarques	
<input type="checkbox"/>	L'établissement <b>renonce à la publication</b> des résultats.
Expliquer les raisons	A cause d'un problème logistique, nous n'avons pas de résultats à disposition pour la pédiatrie.

Informations destinées à un public professionnel	
Instance de mise à disposition des données	hcri AG et MECON mesure & consult GmbH

Informations destinées à un public professionnel: Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des enfants et adolescents à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a été adressée à l'ensemble des parents de patients de moins de 16 ans ayant quitté l'hôpital en septembre 2013.
	Critères d'exclusion	Patients décédés à l'hôpital et patients sans domicile fixe en Suisse. Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.
Nombre de parents contactés par courrier		
Nombre de questionnaires renvoyés		Retour en pourcent %
Remarques		

<sup>11</sup> L'intervalle de confiance de 95 % est un intervalle de valeurs qui a 95% de probabilité de contenir la vraie valeur du paramètre estimé. La probabilité d'erreur est donc de 5 %. De telles mesures sont toujours influencées par des circonstances relevant du hasard, p. ex. les patients présents pendant la période de mesure, les fluctuations saisonnières, les erreurs de mesure, etc. C'est pourquoi, les valeurs mesurées ne reflètent la vraie valeur que par approximation. Celle-ci se situe dans l'intervalle de confiance avec une probabilité d'erreur de 5 %. Concrètement cela signifie que la vraie valeur a 95 % de chances de se trouver dans l'intervalle et donc 5 % de risque de se trouver en dehors de l'intervalle.

## E1-7 SIRIS registre des implants

Sur mandat de l'ANQ, les prothèses de hanche et du genou doivent être enregistrées depuis septembre 2012. Le registre des implants SIRIS permet d'observer à long terme le comportement et la durée de fonctionnement des implants afin d'assurer la qualité des traitements au niveau national.

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

Résultats des mesures
Le registre des implants est avant tout utile sur la durée. Pendant la phase initiale, les évaluations possibles sont très limitées. Elles seront publiées le moment venu sur le site de l'ANQ : <a href="http://www.anq.ch/fr">www.anq.ch/fr</a>
Remarques

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients dès 18 ans avec prothèse de hanche ou du genou
	Critères d'exclusion	Patients qui n'ont pas donné leur consentement écrit
Remarques		

Informations destinées à un public professionnel	
Instance de mise à disposition des données	Institut de recherche évaluative en orthopédie (IEFO)

### E3 Mesures nationales en réadaptation

Le 1<sup>er</sup> janvier 2013, les relevés nationaux de données ont démarré dans les cliniques de réadaptation et dans les divisions de réadaptation des hôpitaux de soins somatiques aigus.

<b>Participation aux mesures</b>			
Le Plan de mesure 2013 de l'ANQ comprend les mesures et évaluations de la qualité suivantes pour la réadaptation stationnaire:	Notre institution a participé aux mesures suivantes:		
	Oui	Non	Dispense
Enquête nationale sur la satisfaction des patients	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mesures spécifiques des domaines pour la			
a) réadaptation musculo-squelettique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) réadaptation neurologique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) réadaptation cardiaque	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) réadaptation pulmonaire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) autres types de réadaptation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Remarques</b>			

Vous trouverez au chapitre suivant ou sur le site internet de l'ANQ ([www.anq.ch/fr/readaptation](http://www.anq.ch/fr/readaptation)) des explications et des informations détaillées sur les différentes mesures et méthodes.

## E3-1 Enquête nationale sur la satisfaction dans la réadaptation

Le questionnaire national sur la satisfaction dans la réadaptation s'inspire de celui des soins somatiques aigus (voir module E1). Les cinq questions sont adaptées aux particularités de la réadaptation. De plus, l'enquête auprès des patients en réadaptation s'est déroulée durant les mois d'avril et de mai 2013.

La participation à d'autres enquêtes sur la satisfaction des patients peut être documentée au module D1.

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:	Billens, Fribourg, Tafers
<input type="checkbox"/> Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:	

Résultats 2013			
Ensemble de l'établissement	Satisfaction mesurée (moyenne)	Intervalle de confiance <sup>12</sup> CI= 95%	Analyse des résultats
Chosiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ?	8.63	0.39	0 = non, pas du tout 10 = oui, tout à fait
Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ?	8.65	0.34	0 = très mauvaise 10 = excellente
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	8.90	0.34	0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour ?	9.06	0.26	0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité ?	9.36	0.25	0 = non, jamais 10 = oui, toujours
Remarques			
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.			
Expliquer les raisons			

Informations destinées à un public professionnel : Institutions sélectionnées lors de la dernière enquête	
Institution de mesure choisie par la clinique	<input type="checkbox"/> hcri AG <input checked="" type="checkbox"/> MECON measure & consult GmbH <input type="checkbox"/> Qualitest AG (PZ-Benchmark) <input type="checkbox"/> ESOPE <input type="checkbox"/> NPO PLUS <input type="checkbox"/> Stevemarco sagl <input type="checkbox"/> QM Riedo <input type="checkbox"/>
Instances d'évaluation mandatées par l'ANQ	hcri AG et MECON measure & consult GmbH

<sup>12</sup> L'intervalle de confiance de 95 % est un intervalle de valeurs qui a 95% de probabilité de contenir la vraie valeur du paramètre estimé. La probabilité d'erreur est donc de 5 %. De telles mesures sont toujours influencées par des circonstances relevant du hasard, p. ex. les patients présents pendant la période de mesure, les fluctuations saisonnières, les erreurs de mesure, etc. C'est pourquoi, les valeurs mesurées ne reflètent la vraie valeur que par approximation. Celle-ci se situe dans l'intervalle de confiance avec une probabilité d'erreur de 5 %. Concrètement cela signifie que la vraie valeur a 95 % de chances de se trouver dans l'intervalle et donc 5 % de risque de se trouver en dehors de l'intervalle.

Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a été adressée à tous les patients de 18 ans et plus traités en stationnaire et sortis en avril et mai 2013 d'une clinique de réadaptation, resp de la division de réadaptation d'un hôpital de soins aigus.	
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- patients sans domicile fixe en Suisse</li> <li>- Patients décédés durant le séjour</li> <li>- Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.</li> </ul>	
Nombre des patients contactés par courrier		191	
Nombre de questionnaires retournés		108	Retour en pourcent 56.5%
Remarques			

### E3-2 Mesures par domaines spécifiques

Neuf instruments sont à disposition pour mesurer la qualité en réadaptation musculo-squelettique, neurologique, cardiaque et pulmonaire ainsi que dans d'autres domaines de la réadaptation. Les mesures sont intégrées à l'activité clinique habituelle. Elles concernent en principe tous les patients traités en réadaptation stationnaire. Mais, suivant l'indication, l'instrument de mesure varie. Pour chaque patient, deux à trois instruments sont utilisés, tant à l'admission qu'à la sortie.

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).

Informations destinées à un public professionnel			
Instance de mise à disposition des données	Charité - Université à Berlin, institut de sociologie médicale, département de recherche en réadaptation		
<b>Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?</b>			
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants : Billens, Fribourg, Riaz, Tafers,
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants : Réadaptation
<b>Résultats</b>			
Les premiers résultats et analyses des mesures 2013 ne sont pas encore disponibles. Ils seront publiés plus tard sur le site internet de l'ANQ : <a href="http://www.anq.ch/fr/rehabilitation">www.anq.ch/fr/rehabilitation</a>			
<b>Remarques</b>			

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients adultes traités en stationnaire
	Critères d'exclusion	Enfants et adolescents traités en réadaptation
Remarques		

# F

## Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2013

### F1 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?	

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2013?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants :
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants : Fribourg, service des soins intensifs et continus

Résultats mesurés	
Infections	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2013 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input checked="" type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats. Expliquer les raisons
<input checked="" type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2013		
<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 :

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients examinés effectivement		
Remarques		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

## F2 Chutes (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)

<b>Thème de la mesure</b>	<b>Chutes (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)</b>
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	Toutes les chutes pendant le séjour stationnaire en soins aigus et en réadaptation

<b>Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2013?</b>			
<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 :

<b>Résultats mesurés</b>			
<b>Nombre total de chutes</b>	<b>Nombre de chutes ayant entraîné un traitement</b>	<b>Nombre de chutes n'ayant pas entraîné de traitement</b>	<b>Analyse des résultats / Remarques</b>
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2013 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats. Expliquer les raisons		
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		

<b>Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2013</b>			
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :	Déclaration des chutes HFR
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation :	

<b>Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné</b>		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients ayant effectivement chuté		
Remarques		

<b>Améliorations entreprises</b>			
<b>Titre</b>	<b>Objectif</b>	<b>Domaine</b>	<b>Durée (du ... au...)</b>

### F3 Escarres de décubitus (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)

<b>Thème de la mesure</b>	<b>Escarres de décubitus (autres qu'à l'aide de la méthode LPZ)</b>
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2013?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés		
Nombre d'escarres de décubitus au moment de l'admission / du retransfert	Nombre d'escarres de décubitus pendant l'hospitalisation	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2013 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats. Expliquer les raisons	
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2013		
<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 :

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients examinés effectivement		
Remarques		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

## F4 Mesures limitant la liberté de mouvement

<b>Thème de la mesure</b>	<b>Mesures limitant la liberté de mouvement</b>
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	Documentation de l'intensité des isolements et de l'immobilisation (intensité = fréquence * durée par cas) ainsi que documentation de la médication forcée orale, de la médication forcée par injection, des mesures de sécurité sur une chaise et au lit.

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2013?		
<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	
Mesures limitant la liberté de mouvement	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	L'évaluation n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats. Expliquer les raisons
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2013		
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument :
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été utilisé dans le cadre de la mesure de l'ANQ.	Nom de l'instrument: <input type="checkbox"/> Relevé de mesures limitatives de liberté (EFM) <input type="checkbox"/> Modulo Misure limitative della libertà (LPZ)
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation :

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients examinés effectivement		
Remarques		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

## F5 Cathéters longue durée

<b>Thème de la mesure</b>	<b>Cathéters longue durée</b>
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	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 2013?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:
		Fribourg, service des soins intensifs et continus

Résultats mesurés	
Cathéters longue durée	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2013 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input checked="" type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats. Expliquer les raisons :
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2013		
<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 :

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	
	Critères d'exclusion	
Nombre de patients examinés effectivement		
Remarques		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au...)

## F6 Autres thèmes de mesure

<b>Thème de la mesure</b>	Chutes et escarres pour les services de réadaptation, de gériatrie et de soins palliatifs
<b>Qu'est-ce qui est mesuré?</b>	Prévalence des chutes et escarres selon la méthode LPZ

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2013?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants : Billens, Châtel-St-Denis, Fribourg, Riaz, Tafers
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants :

Résultats mesurés			
Thème	Analyse des résultats / Remarques		
<b>Chute</b> Nombre de patients hospitalisés ayant chuté durant cette hospitalisation jusqu'à la date prédéfinie.	N = 13	En pourcent	13.8 %
<b>Prévalence des escarres</b>			
• Total : catégorie 1-4	N = 20	En pourcent	21.3 %
• Sans catégorie 1	N = 8	En pourcent	8.5 %
<b>Prévalence selon le lieu de formation</b>			
• Au sein de l'institution (y compris catégorie 1)	N = 15	En pourcent	14.1 %
• Au sein de l'institution (sans catégorie 1)	N = 5	En pourcent	4.7 %
• Dans une autre institution (y compris la catégorie 1)	N = 3	En pourcent	2.8 %
• Dans une autre institution (sans catégorie 1)	N = 2	En pourcent	1.9 %
<input type="checkbox"/>	L'évaluation 2013 n'est <b>pas encore terminée</b> . Aucun résultat n'est encore disponible.		
<input type="checkbox"/>	Les <b>résultats mesurés</b> sont <b>comparés</b> à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.		
	Expliquer les raisons		

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2013		
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation: Bernier Fachhochschule, Methode LPZ

Informations destinées à un public professionnel : Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	- Patients hospitalisés, âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus sur une base volontaire). - Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.
	Critères d'exclusion	- Patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement, secteur ambulatoire.
Nombre de patients examinés effectivement		
Remarques		

Améliorations entreprises			
Titre	Objectif	Domaine	Durée (du ... au)

## G

## Aperçu des registres

Les registres et monitorings 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.

L'établissement participe-t-il à des registres?	
<input type="checkbox"/>	<b>Non</b> , notre établissement ne participe à <b>aucun registre</b> .
	Expliquer les raisons
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , notre établissement participe aux registres suivants :

Aperçu des registres <sup>13</sup>				
Désignation	Discipline	Organisation responsable	Depuis / à partir de	Sur les sites
<b>AGOS</b> Association des Cliniques en Gynécologie/ Obstétrique Suisses	Gynécologie et obstétrique	Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS) <a href="http://www.sevisa.ch">www.sevisa.ch</a>		Fribourg
<b>AMDS</b> Absolute Minimal Data Set	Anesthésiologie	Société suisse d'anesthésiologie et de réanimation <a href="http://www.iumsp.ch/ADS">www.iumsp.ch/ADS</a>		Fribourg, Riaz, Tafers
<b>AMIS Plus</b> Acute Myocardial Infarction in Switzerland	Médecine interne générale, Cardiologie, Médecine intensive	AMIS Plus Data Center <a href="http://www.amis-plus.ch">www.amis-plus.ch</a>		Fribourg
<b>AQC</b> 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, Chirurgie de la main, Sénologie	Adjumed Services AG <a href="http://www.aqc.ch">www.aqc.ch</a>		Fribourg, Riaz, Tafers
<b>ASCO</b> (de : SVGO) 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 <a href="http://www.svgo.ch">www.svgo.ch</a>		Fribourg
<b>E-IMD</b> European registry and network for intoxication type metabolic disorders	Médecine interne générale, Neurologie, Pédiatrie, Génétique médicale, Endocrinologie/diabétologie, Néphrologie, Médecine intensive	Centre hospitalier universitaire Heidelberg <a href="http://www.e-imd.org">www.e-imd.org</a>		
<b>FIVNAT-CH</b> Fécondation In Vitro National	Gynécologie et obstétrique, Prévention et santé publique, Pédiatrie, Néonatalogie	FIVNAT - CH: commission de la SGRM <a href="http://www.fivnat-registry.ch/">www.fivnat-registry.ch/</a>		
Registre <b>IDES</b> pour les arthroplasties de la hanche, genou, et cheville	Chirurgie orthopédique	MEM Institute for evaluative research in medicine <a href="http://www.memcenter.unibe.ch">www.memcenter.unibe.ch</a>		

<sup>13</sup> Les registres et études énumérés sont annoncés officiellement à la FMH : [www.fmh.ch/saqm/service/forum\\_medicinische\\_register.cfm](http://www.fmh.ch/saqm/service/forum_medicinische_register.cfm)

<b>KTRZ</b> Centre de référence pour les tumeurs osseuses de la Société suisse de pathologie	Chirurgie pédiatrique, Neurochirurgie, Chirurgie orthopédique, ORL, Pathologie, Chirurgie orale et maxillo-faciale, Génétique médicale, Oncologie médicale, Radiologie, Radio-oncologie / radiothérapie, Neuropathologie, Chirurgie de la main	<i>Institut de pathologie de l'Hôpital universitaire de Bâle</i> <a href="http://www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-quaerschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/knochentumor-referenzzentrum">www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-quaerschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/knochentumor-referenzzentrum</a>		
Registre des implants mammaires	Chirurgie plastique	<i>MEM Institute for evaluative research in medicine</i> <a href="http://www.memcenter.unibe.ch">www.memcenter.unibe.ch</a>		
Système de déclaration des maladies infectieuses à déclaration obligatoire	Infectiologie, Épidémiologie	<i>Section Systèmes de déclaration</i> <a href="http://www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00733/00804/index.html?lang=fr">http://www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00733/00804/index.html?lang=fr</a>		
<b>MDSi</b> La collecte de données minimales de la SSMI	Médecine intensive	<i>Société Suisse de Médecine Intensive SSMI</i> <a href="http://www.sgi-ssmi.ch">www.sgi-ssmi.ch</a>		Fribourg
<b>MIBB</b> – Registre des biopsies mammaires minimalement invasives	Gynécologie et obstétrique, Radiologie, Sénologie	<i>MIBB Working Group</i> <i>Société Suisse de Sénologie</i> <a href="http://www.mibb.ch">www.mibb.ch</a>		
<b>OCULA</b> Registre pour les implants des lentilles	Ophthalmologie	<i>Institute for Evaluative Research in Medicine</i> <a href="http://www.memcenter.unibe.ch/ief">www.memcenter.unibe.ch/ief</a>		
<b>RPSR</b> Registre Pédiatrique Suisse du Rein	Prévention et santé publique, Pédiatrie, Néphrologie, Néphrologie pédiatrique	<i>The Institute of Social and Preventive Medicine (ISPM), Université de Berne</i> <a href="http://www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry">www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry</a>		
Registre suisse de dialyse	Néphrologie	<i>Société Suisse de Néphrologie</i> <a href="http://www.sgn-ssn.ch">www.sgn-ssn.ch</a>		
Registre Suisse des Patients atteints de Dystrophie Musculaire de Duchenne/Becker et d'Amyotrophie Spinale	Neurologie, Chirurgie orthopédique, Médecine physique et réadaptation, Pédiatrie, Génétique médicale, Cardiologie, Pneumologie	<i>Association de la Suisse Romande et Italienne contre les Myopathies</i> <a href="http://www.asrim.ch">www.asrim.ch</a>		
<b>RSC</b> Registre Suisse de la Croissance	Pédiatrie, Médecin pharmaceutique, Endocrinologie / Diabétologie, méd. Oncologie, Néphrologie, Radio-Oncologie / Radiothérapie	<i>The Institute of Social and Preventive Medicine (ISPM), Université de Berne</i> <a href="http://www.ispm.ch">www.ispm.ch</a>		
<b>SAFW DB</b> Association Suisse pour les soins de plaies Database	Médecine interne générale, Dermatologie et vénéréologie, Chirurgie orthopédique, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Angiologie, Médecine intensive, Expertes en traitement de plaies	<i>Association Suisse pour les soins de plaies, section romande</i> <a href="http://www.safw-romande.ch/">www.safw-romande.ch/</a>		Fribourg

<b>SBCDB</b> Swiss Breast Center Database	Gynécologie et obstétrique, Chirurgie plastique, Oncologie médicale, Radiologie, Radio-oncologie / radiothérapie, Sénologie	<i>Société Suisse de Sénologie</i> <a href="http://www.senologie.ch/default.aspx?lang=fr-CH">www.senologie.ch/default.aspx?lang=fr-CH</a>		
<b>SCQM</b> Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rhumatologie	<i>SCQM Foundation</i> <a href="http://www.scqm.ch">www.scqm.ch</a>		Fribourg
<b>SHCS</b> Etude Suisse de Cohorte VIH	Infectiologie	<i>Etude Suisse de Cohorte</i> <a href="http://www.shcs.ch">www.shcs.ch</a>		
<b>SIBDCS</b> SWISS IBD Cohort study	Gastroentérologie	Université de Zurich <a href="http://ibdcohort.ch/">http://ibdcohort.ch/</a>		
<b>SIOLD</b> Swiss Registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases	Pneumologie	<i>Centre hospitalier universitaire vaudois</i> <a href="http://www.siold.ch">www.siold.ch</a>		
<b>SMOB</b> Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, Chirurgie viscérale, bariatrie	<i>SMOB Register</i> <a href="http://www.smob.ch">www.smob.ch</a>		
<b>SNPSR</b> Swiss Neuropaediatric Stroke Registry	Neurologie, Médecine physique et réadaptation, Pédiatrie, Hématologie, Radiologie, Médecine intensive	<i>Neuropaediatric, Inselspital Berne</i>		
Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynécologie et obstétrique, Pédiatrie, Néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie	<i>Hôpital universitaire de Zurich, clinique de la Néonatalogie</i> <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>		
<b>SPSU</b> Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pédiatrie	<i>Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU)</i> <a href="http://www.bag.admin.ch/k_m_meldesys-tem/00737/index.html?lang=de">www.bag.admin.ch/k_m_meldesys-tem/00737/index.html?lang=de</a>		
Swiss Pulmonary Hypertension Registry	Médecine interne générale, Cardiologie, Pneumologie, Angiologie, Rhumatologie	<i>alabus AG</i> <a href="http://www.sgph.ch">www.sgph.ch</a>		
<b>SOL-DHR</b> Registre des donneurs	Médecine générale, Chirurgie, Urologie, Gastroentérologie, Néphrologie	<i>ASDVO – Association suisse des donneurs vivants d'organe</i> <a href="http://www.lebenspende.ch/fr/register_sol_dhr.php">www.lebenspende.ch/fr/register_sol_dhr.php</a>		
<b>SRRQAP</b> Swiss Renal Registry and Quality Assessment Program	Néphrologie	<i>Clinique et Policlinique de néphrologie et hypertension, Inselspital Berne</i> <a href="http://www.srrqap.ch">www.srrqap.ch</a>		
<b>SSCS</b> Swiss SLE Cohort Study	Médecine interne générale, Dermatologie et vénéréologie, Allergologie/Immunologie, Néphrologie, Rhumatologie	<i>Université de Genève et autres universités suisses</i> <a href="http://www.slec.ch">www.slec.ch</a>		

<b>STIS</b> Swiss Teratogen Information Service	Gynécologie et obstétrique, Prévention et santé publique, Pédiatrie, Pharmacologie et toxicologie cliniques	Swiss Teratogen Information Service STIS <a href="http://www.swisstis.ch">www.swisstis.ch</a>		
<b>SwissNET</b> Registre suisse de tumeurs neuroendocrines	Chirurgie, Pathologie, Gastroentérologie, Endocrinologie/diabétologie, Oncologie médicale, Médecine nucléaire, Radiologie	Association SwissNET <a href="http://swissnet.net">swissnet.net</a>		
<b>Swissregard</b> Swiss National Registry on Sudden Death in Athletes	Anesthésiologie, Médecine interne générale, Médecine légale, Pathologie, Prévention et santé publique, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Cardiologie, Médecine intensive	Clinique universitaire de Cardiologie, Inselspital Berne <a href="http://www.swissregard.ch/fr">www.swissregard.ch/fr</a>		
<b>SWISSSpine Register</b>	Chirurgie orthopédique	Institute for Evaluative Research in Medicine <a href="http://www.swiss-spine.ch">www.swiss-spine.ch</a>		Fribourg
<b>SWISSVASC Registry</b>	Chirurgie vasculaire	Group de travail Swissvasc Registry <a href="http://www.swissvasc.ch">www.swissvasc.ch</a>		Fribourg
<b>TR-DGU</b> TraumaRegister DGU	Chirurgie orthopédique	AUC GmbH – Académie de la chirurgie d'urgence, Berlin <a href="http://www.traumaregister.de">www.traumaregister.de</a>		
<b>NICER</b> Foundation National Institute for Cancer Epidemiology and registration	Tous	Institut national pour l'épidémiologie et l'enregistrement du cancer <a href="http://www.nicer.org">www.nicer.org</a>		
Registre Suisse du Cancer de l'Enfant	Tous	<a href="http://www.registretumeursenfants.ch/">www.registretumeursenfants.ch/</a>		
Registre des tumeurs Argovie	Tous	<a href="http://krebsregister-aargau.ch/">http://krebsregister-aargau.ch/</a>		
Registre des tumeurs Berne	Tous	<a href="http://www.krebsregister.unibe.ch/content/index_fra.html">www.krebsregister.unibe.ch/content/index_fra.html</a>		
Registre des tumeurs Bâle-Ville et Bâle-Campagne	Tous	-		
Registre fribourgeois des tumeurs- RFT	Tous	<a href="http://www.liguecancer-fr.ch">www.liguecancer-fr.ch</a>		Tous les sites
Registre des tumeurs Canton de Genève	Tous	<a href="http://www.unige.ch/medecine/rqt/index.html">www.unige.ch/medecine/rqt/index.html</a>		
Registre des tumeurs Grisons-Glaris	Tous	<a href="http://www.ksgr.ch/Das_Cantonsspital_Graubunden/Departement/Institute/Pathologie/krebsregister/dD0zNzQmbD1kZXU.html">www.ksgr.ch/Das_Cantonsspital_Graubunden/Departement/Institute/Pathologie/krebsregister/dD0zNzQmbD1kZXU.html</a>		
Registre jurassien des tumeurs	Tous	-		
Registre neuchâtelois des tumeurs	Tous	<a href="http://www.lncc.ch/fr/registre_neuchate-lois_des_tumeurs/index.cfm">www.lncc.ch/fr/registre_neuchate-lois_des_tumeurs/index.cfm</a>		

Registre des tumeurs Saint-Gall -Appenzell	Tous	<a href="http://krebsliga-sg.ch/de/index.cfm">krebsliga-sg.ch/de/index.cfm</a>		
Registre des tumeurs Tessin	Tous	<a href="http://www.ti.ch/tumori">www.ti.ch/tumori</a>		
Registre des tumeurs Thurgovie	Tous	<a href="http://www.krtg.ch">www.krtg.ch</a>		
Registre valaisan des tumeurs	Tous	<a href="http://www.ovs.ch/sante/registre-valaisan-tumeurs.html">www.ovs.ch/sante/registre-valaisan-tumeurs.html</a>		
Registre vaudois des tumeurs	Tous	-		
Registre des tumeurs Zurich et Zoug	Tous	<a href="http://www.krebsregister.usz.ch">www.krebsregister.usz.ch</a>		
Registre des tumeurs Suisse centrale (Lucerne, Uri, Obwald et Nidwald)	Tous	<a href="http://www.luks.ch/standorte/luzern/kliniken/pathologie/zentralschweizer-krebsregister.html">www.luks.ch/standorte/luzern/kliniken/pathologie/zentralschweizer-krebsregister.html</a>		
<b>Remarques</b>				

# H Activités et projets d'amélioration

Le contenu de ce chapitre est également disponible sur le site [www.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch).

## H1 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 17025	HFR Fribourg – Hôpital cantonal, laboratoire	2004	2013	
ISO 13485	HFR Tafers, stérilisation	2008	2011	
EduQua	Centre de formation des soins	2010	2013	
GSRC	HFR Billens, réadaptation cardiovasculaire	2009		

## H2 Aperçu des activités et projets en cours

Voici une liste des activités permanentes et des projets relatifs à la qualité (et à la sécurité des patients) en cours qui n'ont pas encore été décrits dans les chapitres précédents.

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine	Durée (du ... au ...)
Progress ! La sécurité en chirurgie	Augmenter la sécurité des patients en chirurgie		2013 - 2015
Soins palliatifs	Atteindre le label qualité palliativ.ch pour l'unité de soins palliatifs		2011 - 2014
Stroke Unit	Atteindre la certification de SFCNS pour la Stroke Unit		2013 - 2014

L'établissement a-t-il introduit un CIRS (critical incident reporting system)?	
<input type="checkbox"/>	<b>Non</b> , notre établissement n'a pas de CIRS?
	Expliquer les raisons
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Oui</b> , notre établissement a introduit un CIRS.
<input checked="" type="checkbox"/>	La procédure pour l'introduction et la mise en œuvre de mesures d'amélioration est définie.
	Remarques

### H3 Sélection de projets relatifs à la qualité

Dans ce chapitre, les principaux projets **terminés** relatifs à la qualité (et à la sécurité des patients) du chapitre H2 sont décrits de manière plus précise.

<b>Désignation du projet</b>	<b>SORTIE D'HÔPITAL : INTRODUCTION D'UNE ORDONNANCE DEMANDANT LA PRÉPARATION D'UN SEMAINIER</b>	
Domaine	<input type="checkbox"/> Projet interne	<input checked="" type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	Evaluer la satisfaction des différents partenaires pour ce processus.	
Description	Le retour à domicile du patient âgé hospitalisé nécessite régulièrement l'intervention du service de soins à domicile (SD), disponible généralement dans un délai de 24 à 48 heures. Pour éviter la rupture du traitement médicamenteux, une ordonnance pré-remplie (OPR) demandant à la pharmacie de confiance (PHC) du patient de préparer un semainier avec possibilité de livraison des médicaments à domicile a été mise à disposition du service de liaison de l'hôpital (SL).	
Déroulement du projet / Méthode	SL avec mission d'organiser la sortie des patients hospitalisés dans les services de médecine et réadaptation gériatrique (34 lits - site A HFR Châtel-St-Denis) et de réadaptation générale, cardiovasculaire et respiratoire (47 lits – site B HFR Billens). Envoi électronique d'un courrier explicatif aux pharmacies du canton. Transmission par fax à la PHC dans un délai de 12 heures avant la sortie du patient de l'hôpital : l'ordonnance mentionnant les médicaments à préparer avec leur posologie et l'OPR. Facturation de la préparation du semainier par le pharmacien à l'assurance-maladie. Mise à disposition des partenaires (SL, PHC et SD) de formulaires d'évaluation à remplir après chaque envoi ou réception d'une demande de préparation d'un semainier.	
Domaine d'application	<input checked="" type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements? Pharmacies du canton de Fribourg – Service de liaison HFR – Soins à domicile du canton de Fribourg <input 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	Soignants, pharmaciens, service de liaison	
Evaluation du projet / Con- séquences	Le recours à la pharmacie de confiance des patients hospitalisés qui rentrent à domicile pour assurer la poursuite du traitement médicamenteux au moyen d'une ordonnance pré-remplie demandant la préparation d'un semainier est un processus qui fonctionne avec satisfaction. Par ailleurs, le délai fixé pour l'envoi des documents à la pharmacie a permis au personnel hospitalier de constater qu'anticiper la préparation de la sortie du patient de l'hôpital évite de devoir lui délivrer des médicaments lors de son départ. Le processus devrait être traduit en allemand pour être déployé sur l'ensemble des sites HFR.	
Documents complémen- taires		



## Conclusion et perspectives

En dépit des nombreux changements directionnels et organisationnels intervenus au cours des deux dernières années, l'HFR maintient le cap qualité emprunté au début de la décennie et poursuit son avancée vers une systématisation de la qualité.

L'élargissement de la diffusion des critères JCI, l'accroissement du nombre de processus transversaux rédigés, l'intensification des projets de nouvelles certifications en cours, la généralisation des Evaluations des pratiques professionnelles (EPP) au sein des équipes soignantes sont autant de balises-étapes qui témoignent de la constante progression et professionnalisation effectuées par l'institution HFR, année après année.

## 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/prestations/qualite\\_securite\\_des\\_patients/rapport\\_sur\\_la\\_qualite](http://www.hplus.ch/fr/prestations/qualite_securite_des_patients/rapport_sur_la_qualite)



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.

## Instances impliqués et partenaires



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

Voir aussi :

[www.hplus.ch/fr/servicenav/portrait/commissions\\_techniques/qualite\\_somatique\\_aigue\\_fkqa/](http://www.hplus.ch/fr/servicenav/portrait/commissions_techniques/qualite_somatique_aigue_fkqa/)



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).



Les recommandations de l'ANQ (Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques) ont été reprises et sont décrites par la mention «Indicateurs ANQ» dans le chapitre E.

Voir aussi : [www.anq.ch/fr](http://www.anq.ch/fr)



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). La commission d'accompagnement «Qualité» de l'ASSM examine les rapports sur la qualité qui ont été publiés. Elle approuve l'utilisation unifiée du modèle de H+