



Groupement Hospitalier de l'Ouest Lémanique
Hôpitaux de Nyon et Rolle
 Ch. Monastier 10, 1260 Nyon
 Rte de l'Hôpital 26, 1180 Rolle

		
Somatique aigüe	Réadaptation	Soins de longue durée

Rapport de qualité 2009

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



Index

A	Introduction	3
B	Stratégie de qualité	3
B1	Stratégie et objectifs en matière de qualité	3
B2	2-3 points principaux pour l'année de référence 2009	3
B3	Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2009	3
B4	Evolution de la qualité pour les années à venir	3
B5	Organisation de la gestion de la qualité	4
B6	Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité	4
C	Chiffres du contrôle qualité	4
C1	Chiffres de somatique aiguë	4
C2	Chiffres de psychiatrie	5
C3	Chiffres de réhabilitation	5
C4	Chiffres Soins de longue durée	5
D	Procédure du contrôle de qualité comparatif externe	5
D1	Mesures de la satisfaction	5
D1-1	Satisfaction des patients ou des résidents	5
D1-2	Satisfaction systématique des proches	6
D1-3	Satisfaction du personnel	7
D1-4	Satisfaction des référents	8
D2	Indicateurs ANQ	9
D2-1	Réadmissions potentiellement évitables	9
D2-2	Réopérations potentiellement évitables	9
D2-3	Infections post-opératoires des plaies selon SwissNOSO	9
D2-4	Participation à d'autres programmes de mesure des infections	10
D3	Autres indicateurs de qualité	10
D4	Autres procédures du contrôle de qualité comparatif externe	11
D5	Projets pilotes CIQ	12
D5-1	Projet pilote CIQ psychiatrie adulte	12
D5-2	Projet pilote CIQ réhabilitation	13
E	Procédure de contrôle de qualité interne (surveillance)	13
E1	Indicateur de soins	13
E1-1	Chutes	13
E1-2	Décubitus (escarres)	14
E2	Autres indicateurs de qualité	14
E2-1	Supplément pour les soins de longue durée	14
E2-2	Indicateurs de qualité propres internes ou surveillances	15
F	Activités d'amélioration	15
F1	Certifications et normes / standards appliqués	15
F2	Aperçu général des autres activités en cours	16
F3	Aperçu général des projets de qualité actuels	16
F4	Projets sélectionnés en matière de qualité	17
G	Conclusion et perspectives	18
H	Mentions légales	20
I	Annexes	21

A

Introduction

Groupement de deux sites hospitaliers situés entre Genève et Lausanne, le GHOL est une société anonyme reconnue d'intérêt public.

L'hôpital de Nyon est un établissement récemment agrandi, offrant des soins généraux aigus dont un service d'urgences adultes et pédiatriques ouvert 24 h./24, un SMUR, un service de soins intensifs reconnu par la SSMI, un plateau médico-technique de pointe (entre autres scanner et IRM Open Bore), des laboratoires d'analyses médicales, un hôpital de jour, un service d'hospitalisation privé avec confort supérieur, une maternité et un centre d'hémodialyse.

L'hôpital de Rolle est l'un des deux centres romands de pneumologie et de réhabilitation respiratoire. Les malades hospitalisés à Rolle sont envoyés en entrée directe par leur médecin traitant, ou sont transférés depuis d'autres hôpitaux des cantons de Vaud, Genève, Neuchâtel et Jura. L'hôpital de Rolle offre aussi un espace de gériatrie.

Le Groupement Hospitalier de l'Ouest Lémanique a la volonté de constamment s'investir dans des démarches qui lui permettent de maintenir et de développer son savoir et la qualité des services offerts à la patientèle.

B

Stratégie de qualité

B1 *Stratégie et objectifs en matière de qualité*

Texte champ libre

- 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 principaux pour l'année de référence 2009*

Texte champ libre

B3 *Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2009*

Texte champ libre

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

Au niveau cantonal, deux projets stratégiques animent les hôpitaux de notre Fédération des Hôpitaux Vaudois (FHV) : le renforcement de la sécurité des patients (projet Sécurité patients de la FHV) et l'informatisation intégrée des services médicaux et soignants (projet cantonal DOPHIN). Très impliqué et très motivé par ces deux projets, le GHOL a encouragé en 2009

une culture de la sécurité et une transparence de la communication en harmonisant la dizaine de procédures de déclaration d'incidents existant dans différents services. Entrée en vigueur en juillet 2009, cette nouvelle politique comporte une directive interne relative aux différentes notions et démarches utiles à la déclaration et au traitement des incidents, un arbre logique ainsi qu'une formule unique et simple de déclaration. Tout aussi motivé par le projet cantonal d'informatisation DOPHIN de la FHV-informatique (FHVi), le service de chirurgie du GHOL sera le deuxième site pilote du canton à informatiser son dossier médical dès août 2010.

B5 Organisation de la gestion de la qualité

<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est représentée au niveau de la direction.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction verticale.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction horizontale.
<input checked="" type="checkbox"/>	Autre forme d'organisation : Le comité qualité sécurité (CQS) est responsable de la gestion de la qualité au sein du GHOL. Ses attributions sont les suivantes : - Assurer la gestion des risques en milieu hospitalier. - Veiller à l'application des directives MSST. - Superviser les actions en matière d'amélioration continue et de promotion de la qualité. - Soutenir le déploiement du projet « Sécurité patients » de la FHV. - S'assurer du respect des obligations légales en matière de qualité et de sécurité (LAMal, H+ et autres). - Promouvoir la santé des collaboratrices/collaborateurs.
Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, % sont disponibles.	

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

Titre, prénom, NOM	Téléphone (direct)	E-mail	Position / Service
Mme Nancy Courbat	022 994 60 38	nancy.courbat@ghol.ch	Chargée de missions

C

Chiffres du contrôle qualité

C1 Chiffres de somatique aiguë



Chiffres	Valeurs	Remarques
Nombre de cas ambulants,	55806	
dont nombre de nouveaux nés ambulants et en bonne santé	2	
Nombre de patients stationnaires,	6645	
dont nombre de nouveaux nés stationnaires et en bonne santé	216	
Nombre total de jours de soins	37034	

Nombre de lits au 31/12	108	
Durée moyenne du séjour	5.57	
Charge moyenne des lits	93.95	
Groupes hospitaliers: Nommer les sites de somatique aiguë	Nyon, Rolle	

C2 Chiffres de psychiatrie



Chiffres				
	Nombre de traitements	Nombre de places	Ø Durée du traitement	
ambulant		---	---	---
Clinique de jour				---
	Nombre de lits	Nombre de cas	Ø Durée du séjour	Nombre de jours de soin
stationnaire				
L'établissement a une obligation totale de prise en charge			<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non
Groupes hospitaliers: Nommer les sites psychiatriques				

C3 Chiffres de réhabilitation



Chiffres	Valeurs	Remarques
Nombre de patients stationnaires	452	
Nombre total de jours de soins	6126	
Nombre de lits au 31/12	19	
Durée moyenne du séjour	13.55	
Charge moyenne des lits	88.33	
Groupes hospitaliers : Nommer les sites de réhabilitation	Rolle	

C4 Chiffres Soins de longue durée



Chiffres	Valeurs	Remarques
Nombre de résidents total au 31/12	24	
Nombre total de jours de soins	8579	
Nombre de lits au 31/12	24	
Durée moyenne du séjour	357.46	
Charge moyenne	97.93	
Groupes hospitaliers: Nommer les sites de soins de longue durée	Rolle	

D

Procédure du contrôle de qualité comparatif externe

D1 Mesures de la satisfaction

D1-1 Satisfaction des patients ou des résidents

Comment la satisfaction des patients est-elle mesurée dans l'établissement ?			
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des patients n'est pas mesurée dans notre institution.		
X	Oui . la satisfaction des patients est mesurée dans notre institution.		
	<input type="checkbox"/> Pas de mesure pour l'année de référence 2009	Dernière mesure:	Prochaine mesure:
	<input checked="" type="checkbox"/> Oui. L'année de référence 2009, une mesure a été effectuée.		

Sur quels sites / dans quels domaines le sondage a-t-il été effectué en 2009 ?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants: Soins aigus et réhabilitation
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les stations / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les stations / services suivants:

Résultats des mesures	Valeur	Evaluation des résultats / Remarques
Etablissement complet	78.9	Très satisfaits ou satisfaits
	1.6	Insatisfaits (solde : non concernés ou sans réponse)
Résultats par service	Résultats	Evaluation des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009			
<input type="checkbox"/> Mecon	<input type="checkbox"/> Autre instrument de mesure externe		
<input type="checkbox"/> Picker	Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure
<input type="checkbox"/> VO: PEQ			
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)			
<input type="checkbox"/> POC(-18)			
<input type="checkbox"/> Instrument interne propre			
Description de l'instrument			
Critères d'inclusion			
Critères d'exclusion			
Retour en pourcents			
Courrier de rappel ?		<input type="checkbox"/> Non.	<input type="checkbox"/> Oui, emploi comme suit :

D1-2 Satisfaction systématique des proches

La satisfaction des proches est-elle mesurée dans l'établissement ?	
<input checked="" type="checkbox"/>	Non , dans notre institution, la satisfaction des proches n'est pas mesurée.
<input type="checkbox"/>	Oui . Dans notre institution, la satisfaction des proches est systématiquement mesurée.
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2009 Dernière mesure: Prochaine mesure:
<input type="checkbox"/>	Oui. L'année de référence 2009, une mesure a été effectuée.

Sur quels sites / dans quels domaines le sondage a-t-il été effectué en 2009 ?			
<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, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les stations / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les stations / services suivants:

Résultats des mesures	Valeur	Evaluation des résultats / Remarques
Etablissement complet		
Résultats par service	Résultats	Evaluation des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.		

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009			
<input type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument	Nom de l'institut de mesure	
<input type="checkbox"/>	Instrument interne propre		
Description de l'instrument			
Critères d'inclusion			
Critères d'exclusion			
Retour en pourcents			
Courrier de rappel ?		<input type="checkbox"/> Non.	<input type="checkbox"/> Oui, emploi comme suit :

D1-3 Satisfaction du personnel

La satisfaction du personnel est-elle mesurée dans l'établissement ?			
<input type="checkbox"/>	Non , dans notre institution, la satisfaction du personnel n'est pas mesurée.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui . Dans notre institution, la satisfaction du personnel est mesurée.		
	<input type="checkbox"/> Pas de mesure pour l'année de référence 2009	Dernière mesure:	Prochaine mesure:
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. L'année de référence 2009, une mesure a été effectuée.		

Sur quels sites / dans quels domaines le sondage a-t-il été effectué en 2009 ?			
<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, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les stations / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les stations / services suivants:

Résultats des mesures	Valeur	Evaluation des résultats / Remarques
Etablissement complet		Une enquête sur la culture « Sécurité des patients » au GHOL a été organisée en mai-juin 2009. L'ensemble des collaborateurs concernés a été consulté (méthodologie enquête A.H.R.Q. USA, traduction validée par le service public fédéral de la Santé publique de Belgique).
Résultats par service	Résultat	Evaluation des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.		

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009			
<input type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure
<input type="checkbox"/>	Instrument interne propre		
Description de l'instrument			
Critères d'inclusion			
Critères d'exclusion			
Retour en pourcents			
Courrier de rappel ?		<input type="checkbox"/> Non.	<input type="checkbox"/> Oui, emploi comme suit :

D1-4 Satisfaction des référents

La satisfaction des référents est-elle mesurée dans l'établissement ?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Non , dans notre institution, la satisfaction n'est pas mesurée.		
<input type="checkbox"/>	Oui . Dans notre institution, la satisfaction est mesurée.		
	<input type="checkbox"/> Pas de mesure pour l'année de référence 2009	Dernière mesure:	Prochaine mesure:
<input type="checkbox"/>	Oui. L'année de référence 2009, une mesure a été effectuée.		

Sur quels sites / dans quels domaines le sondage a-t-il été effectué en 2009 ?			
<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, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les stations / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les stations / services suivants:

Résultats des mesures	Valeur	Evaluation des résultats / Remarques
Etablissement complet		
Résultats par service	Résultat	Evaluation des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009			
<input type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument		Nom de l'institut de mesure
<input type="checkbox"/>	Instrument interne propre		
Description de l'instrument			
Critères d'inclusion			
Critères d'exclusion			
Retour en pourcents			
Courrier de rappel ?		<input type="checkbox"/> Non.	<input type="checkbox"/> Oui, emploi comme suit :

D2 Indicateurs ANQ

D2-1 Réadmissions potentiellement évitables



Le taux de rechutes qui auraient éventuellement pu être évitées est-il mesuré dans l'établissement ?	
<input type="checkbox"/>	Non , le taux de réadmissions potentiellement évitables n'est pas mesuré dans notre institution.
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui . Le taux de réadmissions potentiellement évitables est mesuré dans notre institution.
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2009 Dernière mesure: Prochaine mesure:
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui . L'année de référence 2009, une mesure a été effectuée.
Groupes hospitaliers: sur quels sites?	Hôpitaux de Nyon et Rolle

Nombre de sorties en 2009	Nombre de retours en 2009	Taux de réadmissions: Résultat [%]	Délai d'observation (nombre de jours)	Instance procédant à l'évaluation
		3.24%		SQLape

Evaluation des résultats / Remarques	
Taux attendu : 4.62%	
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles).
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

D2-2 Réopérations potentiellement évitables



Le taux de ré-opérations qui auraient éventuellement être pu évitées est-il mesuré dans l'établissement ?	
<input checked="" type="checkbox"/>	Non , le taux de réopérations potentiellement évitables n'est pas mesuré dans notre institution.
<input type="checkbox"/>	Oui . le taux de réopérations potentiellement évitables est mesuré dans notre institution.
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2009 Dernière mesure: Prochaine mesure:
<input type="checkbox"/>	Oui . L'année de référence 2009, une mesure a été effectuée.
Groupes hospitaliers: sur quels sites?	

Nombre de traitements in 2009	Nombre de traitements renouvelés en 2009	Taux de ré-opérations : Résultat [%]	Instance procédant à l'évaluation

Evaluation des résultats / Remarques	
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles).
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

D2-3 Infections post-opératoires des plaies selon SwissNOSO



Le taux d'infections post-opératoires des plaies est-il mesuré dans l'établissement au moyen de SwissNOSO ?	
<input type="checkbox"/>	Non , le taux d'infections post-opératoires des plaies n'est pas mesuré dans l'établissement.
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui . Le taux d'infections post-opératoires des plaies est mesuré dans l'établissement au moyen de SwissNOSO
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2009 Dernière mesure: Prochaine mesure:
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui . L'année de référence 2009, une mesure a été effectuée.
Groupes hospitaliers: sur quels sites?	Nyon

Thèmes mesurés 2009	Valeurs mesurées	Remarques
<input type="checkbox"/> Vésicule biliaire		
<input type="checkbox"/> Retrait de l'appendice		
<input type="checkbox"/> Opération pour hernie		
<input checked="" type="checkbox"/> Opération du côlon	32	
<input type="checkbox"/> Césarienne		
<input type="checkbox"/> Chirurgie cardiaque		
<input type="checkbox"/> Prothèses de la hanche		
<input type="checkbox"/> Prothèses du genou		
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles). <input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats. <input type="checkbox"/> Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.		

D2-4 Participation à d'autres programmes de mesure des infections



Les infections sont-elles mesurées dans l'établissement au moyen d'un autre programme que SwissNOSO ?			
<input type="checkbox"/>	Non , les infections ne sont pas mesurées dans notre institution.		
<input type="checkbox"/>	Oui . Les infections sont mesurées dans notre institution, mais pas avec SwissNOSO.		
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2009	Dernière mesure:	Prochaine mesure:
<input type="checkbox"/>	Oui . L'année de référence 2009, une mesure a été effectuée.		
	Groupes hospitaliers: sur quels sites?		
Thème d'infection de la mesure			
Mesure l'année de référence 2009			
Services mesurés:		Résultat :	
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles). <input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats. <input type="checkbox"/> Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.			
Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009			
<input type="checkbox"/>	Instrument interne	Nom de l'instrument:	
<input type="checkbox"/>	Instrument externe	Nom fournisseur / Instance procédant à l'évaluation:	

D3 Autres indicateurs de qualité

Thème de la mesure	Prélèvement bactériologique annuel		
Mesure de l'année de référence 2009			
Groupes hospitaliers: sur quels sites?			
Services mesurés:	Bloc opératoire	Résultat :	Conforme - pas de déviations
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles). <input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats. <input type="checkbox"/> Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.			

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009

<input checked="" type="checkbox"/> Instrument interne	Nom de l'instrument:	Prélèvement air + surface
<input type="checkbox"/> Instrument externe	Fournisseur / Instance procédant à l'évaluation:	Amico - LAB SA Genève

Thème de la mesure Prélèvement bactériologique annuel

Mesure de l'année de référence 2009

Groupes hospitaliers: sur quels sites?	GHOL- site de Nyon		
Services mesurés:	Stérilisation	Résultat :	Conforme sauf déviation mineure sur surface (pas de germes pathogènes)
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles). <input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats. <input checked="" type="checkbox"/> Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.			

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009

<input checked="" type="checkbox"/> Instrument interne	Nom de l'instrument:	Prélèvement air - surface - eau
<input type="checkbox"/> Instrument externe	Fournisseur / Instance procédant à l'évaluation:	Surface : Amico - LAB SA Genève Air : Amico - LAB SA Genève Eau : Amico - LAB SA Genève

Thème de la mesure Bactériémies

Mesure de l'année de référence 2009

Groupes hospitaliers: sur quels sites?	Sites de Nyon et Rolle		
Services mesurés:	Tous services de soins	Résultat :	218 hémocultures positives pour 6'429 admissions soit 3.39% des admissions
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles). <input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats. <input checked="" type="checkbox"/> Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.			

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009

<input type="checkbox"/> Instrument interne	Nom de l'instrument:	Surveillance cantonale des bactériémies
<input checked="" type="checkbox"/> Instrument externe	Fournisseur / Instance procédant à l'évaluation:	UHCPI - Lausanne Vaud

D4 Autres procédures du contrôle de qualité comparatif externe

Surveillance et registres

Désignation	Domaine ¹	Base de la saisie ²	Etat ³
GHOL - Nyon	B - Cuisines	A - Laboratoire cantonal des denrées alimentaires	A
GHOL - Nyon	B - Stérilisation centrale	A - Swiss TS	A

GHOL – Rolle	B – Gériatrie	A – SGS	A
Remarques			

Légende:

- ¹ A=Etablissement entier, de manière générale
B=Discipline spécifique, par ex. physiothérapie, service médical, urgence, etc.
C=Service isolé
- ² A=Société spécialisée
B=Reconnu par d'autres organisations que les sociétés spécialisées, par ex. QABE
C=Systeme propre à l'établissement
- ³ A=Mise en œuvre / participation depuis plus d'un an
B=Mise en œuvre / participation pour l'année de référence 2009
C= Introduit l'année de référence 2009

D5 Projets pilotes CIQ



Le projet national CIQ en matière de psychiatrie, dirigé par H+, santésuisse et MTK, et soutenu par l'agence pour le contrôle de qualité de l'Office fédéral pour la santé BAG ainsi que par la conférence des directeurs sur la santé CDS, a spécifié, pour la psychiatrie et pour les deux domaines que sont la réhabilitation musculo-squelettique et la réhabilitation neurologique, les efforts faits en matière de qualité en vertu de la LAMal et de l'OAMal. C'est au moyen de mesures internes effectuées dans les cliniques, tant du point de vue du patient (auto-évaluation) que du point de vue du traitement (évaluation extérieure) et grâce à un échange régulier et une organisation en réseau de toutes les cliniques pilotes, ainsi qu'à une comparaison systématique des résultats des mesures des pilotes cliniques, que la qualité et la réflexion sur les mesures d'améliorations sont encouragées dans le cadre de ce projet pilote sur deux ans.

Ce n'a été qu'en mars 2009 que la société nationale pour le contrôle de qualité **CIQ** et l'association inter-cantonale pour le contrôle et l'encouragement de la qualité **IVQ** ont fusionné pour former l'Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques **ANQ**. C'est pour cette raison que cette année, c'est encore la désignation CIQ qui est employée.

D5-1 Projet pilote CIQ psychiatrie adulte



Participation au projet pilote CIQ	
<input type="checkbox"/> oui	Variante de mesure choisie : <input type="checkbox"/> Symptômes, qualité de vie, mesures obligatoires <input type="checkbox"/> Symptômes, qualité de vie <input type="checkbox"/> Symptômes, mesures obligatoires
<input type="checkbox"/> non	

Participation au projet pilote CIQ	
<input type="checkbox"/> oui : réha musculosqueletaire	Régions du corps choisies: <input type="checkbox"/> Colonne vertébrale (LWS) <input type="checkbox"/> Colonne vertébrale cervicale (HWS) <input type="checkbox"/> Extrémités inférieures (UEX) <input type="checkbox"/> Extrémités supérieures (OEX) <input type="checkbox"/> Corps entier (SYS)
<input type="checkbox"/> oui : réha neurologique : participation à la documentation des objectifs	
<input type="checkbox"/> non	

E Procédure de contrôle de qualité interne (surveillance)

E1 Indicateur de soins

E1-1 Chutes

Définition des thèmes de la mesure « Chute »		Evaluation du risque de chute chez le patient hospitalisé			
Mesure pour l'année de référence 2009					
Groupes hospitaliers: sur quels sites?		Hôpital de Nyon			
Services mesurés:					
Résultat général:	31	Part avec conséquences de traitement :	14	Part sans conséquences de traitement :	17
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles). <input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats. <input checked="" type="checkbox"/> Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.					

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009		
<input checked="" type="checkbox"/> Instrument interne	Nom de l'instrument:	Evaluation du risque de chute du patient hospitalisé
<input type="checkbox"/> Instrument externe	Fournisseur / Instance procédant à l'évaluation:	

Définition des thèmes de la mesure « Chute »		D1 - La personne est vue en train de chuter ou est retrouvée au sol, se relève seule ou avec de l'aide. Aucune plainte grave ni symptôme. D2 - La personne est retrouvée à terre, elle se lève seule ou avec de l'aide. Présence de symptôme, plainte, etc. Traitement antalgique, anti-inflammatoire, topique ou oral. D3 - La personne ne peut se relever seule, peut-être inconsciente, commotionnée. Radiographie, présence d'une fracture, immobilisation, chirurgie. Traitement de plusieurs jours voire plusieurs semaines.			
Mesure pour l'année de référence 2009					
Groupes hospitaliers: sur quels sites?		Hôpital de Rolle			
Services mesurés:		Espace Gériatrie			
Résultat général:	51	Part avec conséquences de traitement :	1	Part sans conséquences de traitement :	50
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles). <input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.					

Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009

<input checked="" type="checkbox"/> Instrument interne	Nom de l'instrument:	Base de données Access « Chutes »
<input type="checkbox"/> Instrument externe	Fournisseur / Instance procédant à l'évaluation:	

E1-2 Décubitus (escarres)



Mesure pour l'année de référence 2009

- D1 - Présence d'un érythème - traitement topique - changements de position - guérison
- D2 - Phlyctène puis excoriation - pansements quotidiens durant plusieurs jours
- D3 - Nécrose - décapage chimique ou mécanique - traitement médical ou chirurgical - les soins durent plusieurs semaines voire plusieurs mois.

Groupes hospitaliers: sur quels sites? Hôpital de Rolle

Services mesurés: Espace Gériatrie **Résultat général:** 13

- La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles).
- L'établissement renonce à la publication des résultats.**
- Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Lieu d'apparition des décubitus	Valeurs (quantitatives)				
	total	Niveau I	Niveau II	Niveau III	Niveau IV
Nombre de décubitus lors de l'hospitalisation et de la ré-hospitalisation					
Nombre de décubitus pendant le séjour au sein de l'institution.					
Description de l'attitude adoptée vis-à-vis des nouvelles situations	2 matelas alternating sont utilisés, dont 1 acheté en 2009				

Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009

<input checked="" type="checkbox"/> Instrument interne	Nom de l'instrument:	Base de données Access « Escarres »
<input type="checkbox"/> Instrument externe	Fournisseur / Instance procédant à l'évaluation:	

E2 Autres indicateurs de qualité

E2-1 Supplément pour les soins de longue durée



Indicateur	Valeurs : [%] ou quantitatives	Remarques
Mesures limitant la liberté : documentation de la fréquence par rapport au nombre total de cas et à la mesure prise par cas		Fréquence non mesurée en 2009 mais chaque contention (barrière de lit ou autre) suit la procédure interne du GHOL et de l'Espace gériatrie n°Q36-46F. Toute contention est documentée au dossier du résident, l'observation est faite chaque jour et réévaluée chaque mois.
Nombre de cas avec un cathéter permanent	1	
Comportement vis-à-vis des résidents	<input checked="" type="checkbox"/> Il existe des directives.	<input type="checkbox"/> Il n'existe pas de directives.

E2-2 Indicateurs de qualité propres internes ou surveillances

Thème de la mesure		Traçabilité électronique de tous les dispositifs médicaux retraités	
Mesure pour l'année de référence 2009			
Groupes hospitaliers: sur quels sites?		Hôpitaux de Nyon et Rolle	
Services mesurés:	Tous	Résultat :	100%
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles). <input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats. <input type="checkbox"/> Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.			
Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009			
<input type="checkbox"/> Instrument interne	Nom de l'instrument:		
<input checked="" type="checkbox"/> Instrument externe	Fournisseur / Instance procédant à l'évaluation:		Sterigest

Thème de la mesure		Infections urinaires	
Mesure pour l'année de référence 2009			
D1 - Pas de traitement			
D2 - Un traitement par antibiotique a été instauré pour une durée inférieure ou égale à 5 jours			
D3 - Un traitement par antibiotique a été instauré pour une durée supérieure à 5 jours			
Groupes hospitaliers: sur quels sites?		Hôpital de Rolle	
Services mesurés:	Espace gériatrie	Résultat :	14
<input type="checkbox"/> La mesure n'est pas encore terminée (résultats pas encore disponibles). <input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats. <input checked="" type="checkbox"/> Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.			
Informations destinées à un public professionnel : Instrument de mesure employé pour l'année de référence 2009			
<input checked="" type="checkbox"/> Instrument interne	Nom de l'instrument:		Base de données Access « Infections urinaires »
<input type="checkbox"/> Instrument externe	Fournisseur / Instance procédant à l'évaluation:		

F Activités d'amélioration

Les contenus de ce chapitre se trouvent également sur www.informationhospitaliere.ch.

F1 Certifications et normes / standards appliqués

Domaine (établissement ou site / discipline / service entier)	Norme appliquée	Année de certification	Année de la dernière re- certification	Remarques
Centrale de stérilisation	ISO 13485 : 2003	2007	2009	Absence de non conformités
Espace gériatrie	ISO 9001- version 2008 Healthmark	2007	2010	

F2 Aperçu général des autres activités en cours

Liste des activités **permanentes** actuelles

Domaine (établissement ou site / discipline / service entier)	Activité (Titre)	Objectif	Statut fin 2009
Espace gériatrie	SMQ – maintenir le processus d'amélioration continue	1 audit de surveillance / an 1 audit interne / an 1 revue de direction / an	Réalisé Réalisé Réalisé
Pneumologie	Entretiens d'appréciation et d'évaluation des collaborateurs	50% des collaborateurs ont l'EADC chaque année	Réalisé
Espace gériatrie	Entretiens d'appréciation et d'évaluation des collaborateurs	50% des collaborateurs ont l'EADC chaque année	Réalisé

F3 Aperçu général des projets de qualité actuels

Liste des **projets** de qualité actuels pour l'année de référence (en cours / terminés)

Domaine (établissement ou site / discipline / service entier)	Projet (Titre)	Objectif	Durée (du ... au)
Tous les départements de soins du Groupement Hospitalier de l'Ouest Lémanique	Projet prévention des événements indésirables liés aux médicaments (EIM).	Par la méthodologie d'un collectif de travail, une série d'intervention vont être mises en places dans les différents secteurs de soins de l'hôpital. L'objectif est de réduire de 20% les EIM. Ce projet est mené sous l'égide d'un chef de projet de la FHV (Fédération des Hôpitaux Vaudois) et suivi par d'autres hôpitaux membres.	09.2010 à 12.2012
Espace gériatrie	Soins palliatifs	Formation de tous les collaborateurs aux soins palliatifs par le réseau ARC	01.01.2009- 31.12.2009
Espace gériatrie	Précautions standard	Formation répondante en hygiène par le réseau ARC	01.09.2009 – 30.04.2010
Espace gériatrie	Information SMQ	Mise à disposition du SMQ sur intranet	01.01.2009- 31.12.2009
Pneumologie	Predilep	Evaluer l'adéquation entre la charge de travail et les effectifs alloués	09.03.2009 – 31.12.2009

F4 Projets sélectionnés en matière de qualité

Description de 1 à 3 projets de qualité **terminés**

Nom de projet	
Domaine	<input type="checkbox"/> Projet interne <input type="checkbox"/> Projet externe (par ex. avec Canton)
Objectif du projet	
Description	
Déroulement du projet / Méthode	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements ?
	<input type="checkbox"/> Le groupe hospitalier entier, soit l'établissement entier
	<input type="checkbox"/> Des sites isolés. Quels sites ?
	<input type="checkbox"/> Des services isolés. Quels services ?
Catégories professionnelles concernées	
Evaluation du projet / Conséquences	
Documents complémentaires	

Nom de projet	
Domaine	<input type="checkbox"/> Projet interne <input type="checkbox"/> Projet externe (par ex. avec Canton)
Objectif du projet	
Description	
Déroulement du projet / Méthode	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements ?
	<input type="checkbox"/> Le groupe hospitalier entier, soit l'établissement entier
	<input type="checkbox"/> Des sites isolés. Quels sites ?
	<input type="checkbox"/> Des services isolés. Quels services ?
Catégories professionnelles concernées	
Evaluation du projet / Conséquences	
Documents complémentaires	

Nom de projet		
Domaine	<input type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex. avec Canton)
Objectif du projet		
Description		
Déroulement du projet / Méthode		
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements ?	
	<input type="checkbox"/> Le groupe hospitalier entier, soit l'établissement entier	
	<input type="checkbox"/> Des sites isolés. Quels sites ?	
	<input type="checkbox"/> Des services isolés. Quels services ?	
Catégories professionnelles concernées		
Evaluation du projet / Conséquences		
Documents complémentaires		



Conclusion et perspectives

Des équipements biomédicaux à la pointe, des infrastructures en constante évolution, une organisation maîtrisée et surtout les différents professionnels des départements médicaux, infirmiers, médico-techniques, hôteliers, techniques et administratifs fondent la qualité de notre groupement hospitalier.

La fin de la première décennie du 21^{ème} siècle est passionnante et pleine de défis. Au niveau fédéral, elle annonce la révision de la LAMal 2012, qui se concrétisera principalement par la suppression des frontières cantonales en matière de circulation des patients et par le financement généralisé en Suisse des séjours d'hospitalisation via des forfaits par pathologie incluant les charges d'investissements et les honoraires médicaux. Pour le GHOL, elle devrait se traduire par une augmentation des hospitalisations de patients résidant dans le canton de Genève et par une plus grande souplesse en matière des décisions d'investissements immobiliers et biomédicaux. La hauteur de la part des investissements dans ces forfaits reste encore aujourd'hui une énigme.

Au niveau local, les projets « constructifs » sont la priorité tant à Nyon qu'à Rolle. La présentation au Grand Conseil vaudois de l'exposé des motifs et projet de décret (EMPD) pour la construction des nouvelles urgences de l'Hôpital de Nyon est agendée au milieu de l'été 2010. Les travaux de préparation du terrain ont, au moment de l'écriture de ce rapport, d'ores et déjà commencé à nos frais avec le déplacement d'une partie des parkings.

Dans la foulée, la Fondation de l'Hôpital de Rolle et le GHOL devrions en principe présenter en automne 2010 l'EMPD pour le crédit de construction des deux nouvelles ailes de 27 et 24 lits tout autant attendues du nouvel EMS du site de Rolle. Elles permettront d'améliorer substantiellement l'accueil et le confort de nos résidents. Elles devraient aussi diminuer le nombre trop important de patients restant hospitalisés dans un lit de soins aigus alors qu'ils sont en attente d'un transfert dans un centre de réadaptation ou dans un EMS.

Quelques indicateurs d'activités confirment le dynamisme de nos services :

Le GHOL a accueilli 7'099 patients hospitalisés pour deux jours ou plus en 2009, soit 6,6 % de plus qu'en 2008 (6'660).

Le nombre de journées d'hospitalisation est passé de 41'555 en 2008 à 43'206 journées en 2009 (+ 4 %).

Le taux d'occupation du GHOL était de 94 % pour les lits de soins aigus en 2009 (90,0 % en 2008) et de 88,3 % pour les lits de réhabilitation du centre de pneumologie (89,1 % en 2008).

La durée moyenne de séjour était de 5,6 jours pour les lits de soins aigus en 2009 (5,7 jours en 2008) et de 13,6 jours pour les lits de réhabilitation de pneumologie (14,6 jours en 2008).

Le service des urgences a accueilli 20'494 patients en 2009 (19'597 en 2008, soit + 4,6 %). Le cap des 20'000 urgences est ainsi franchi à la veille de la construction de nos nouvelles urgences. Afin d'assurer la transition jusqu'à l'entrée en fonction d'un(e) médecin-chef(fe) du service des urgences, un « comité exécutif de coordination du service des urgences » a été nommé en septembre 2009.

619 bébés ont vu le jour dans notre maternité en 2009 (602 en 2008).

24'596 patients ont été pris en charge par notre service de radiologie en 2009 (23'141 en 2008, soit + 6,3 %).

Nos laboratoires d'analyses médicales ont réalisé 386'264 prestations en 2009 (197'637 prestations en 2008). Tenant compte d'une nouvelle classification fédérale applicable dès juillet 2009, l'augmentation réelle des demandes d'analyses a été de + 10,9 % entre 2008 et 2009.

L'enquête permanente de satisfaction auprès de 780 patients hospitalisés fait ressortir sur la période de janvier 2009 à décembre 2009 inclus, 64,7 % de patients très satisfaits (64,5 % en 2008), 14,2 % de patients satisfaits (13,7 % en 2008), 1,6 % de patients insatisfaits (1,9 % en 2008), solde des patients non concernés ou sans réponse.

En vous remerciant de votre confiance.



Mentions légales

Editeur / documentation



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

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

© H+ Les Hôpitaux de Suisse 2010

Voir aussi www.hplusqualite.ch



Les symboles utilisés dans ce rapport et qui se rapportent aux catégories hospitalières **somatique aiguë, psychiatrie, réhabilitation et soins de longue durée** ne se trouvent que là où les modules concernent des catégories isolées. S'il n'y a pas de symboles, la recommandation vaut pour toutes les catégories.

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

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

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

Cantons et commissions ayant participé



Le modèle ayant servi au présent rapport de qualité a été élaboré en collaboration avec le groupe pilote de « développement de la qualité dans les hôpitaux de soins aigus du canton de Berne » (QABE). Le rapport utilise les armoiries pour représenter le QABE, pour les rubriques où le Canton impose la documentation.

Voir aussi http://www.gef.be.ch/site/fr/gef_spa_qabe



Le Canton de Bâle-Ville s'est entendu avec H+ Les Hôpitaux de Suisse. Les organismes prestataires basés dans le Canton de Bâle-Ville sont tenus d'exécuter les modules désignés par les armoiries. Les établissements de longue durée du Canton de Bâle-Ville ne sont pas concernés par cette disposition.

Partenaires



Les recommandations de l'ANQ (**A**ssociation **n**ationale pour le développement de **q**ualité dans les hôpitaux et les cliniques) ont été reprises et marquées du logo ANQ.

Voir aussi www.anq.ch



Annexes