

Rapport sur la qualité 2017

conforme aux directives de H+

Validé le:
par:

28.05.2018
Marc Devaud, Directeur général a.i.

Version 1



Mentions légales

Le présent rapport sur la qualité a été réalisé sur la base du modèle de H+ Les Hôpitaux de Suisse. Ce modèle permet de rendre compte de manière unifiée de la qualité pour les domaines des soins somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation pour l'année 2017.

Le rapport sur la qualité offre une vue d'ensemble systématique des efforts d'un hôpital ou d'une clinique en faveur de la qualité. Il présente aussi bien la structure de la gestion interne de la qualité que les objectifs généraux de qualité. Il comporte des données sur les enquêtes, sur les participations aux mesures et aux registres et sur les certifications. De plus, le rapport fournit des informations portant sur les indicateurs de qualité, les mesures, les programmes et les projets d'assurance de la qualité.

Afin d'améliorer la comparaison des rapports sur la qualité, le sommaire et la numérotation des chapitres ont été uniformisés. Tous les chapitres du modèle sont désormais mentionnés dans le sommaire, indépendamment du fait qu'ils concernent ou non l'établissement. L'intitulé des chapitres non pertinents apparaît en gris et est complété par une brève explication. Ces chapitres n'apparaissent plus dans la suite du rapport sur la qualité.

Une interprétation et une comparaison correctes des résultats de la mesure de la qualité nécessitent de tenir compte des données, de l'offre et des chiffres-clés des hôpitaux et des cliniques. Les différences et les modifications de la typologie des patients et des facteurs de risques doivent être, elles aussi, prises en considération.

Public cible

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

Personne à contacter pour le Rapport sur la qualité 2017

Martine Reymond
Manager Qualité HFR
Fribourg
026/306.06.25
qualite@h-fr.ch

Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse

LEn Suisse, les hôpitaux et les cliniques font preuve d'une volonté marquée de présenter en toute transparence les mesures entreprises en faveur de la qualité dans le système de santé et de recourir à des méthodes éprouvées pour améliorer leur qualité à l'interne. En 2017, les membres de H+ ont approuvé la publication de résultats de mesures supplémentaires effectuées par l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Au sein des hôpitaux, ces résultats servent d'indicateurs permettant une identification précoce d'éventuelles anomalies et, le cas échéant, la mise en œuvre d'actions visant à améliorer la qualité. La démarche du Peer Review, par exemple, est une procédure d'analyse qui a fait ses preuves pour identifier de telles anomalies dans les taux de mortalité et définir des potentiels d'amélioration dans les processus de soins en collaboration avec des personnes externes à l'institution.

es programmes nationaux progress! de la fondation Sécurité des patients Suisse ont été poursuivis en 2017 grâce à l'engagement sans faille des hôpitaux pilotes et des organisations partenaires. Le programme «Sécurité de la médication aux interfaces» est arrivé à son terme cette année. Dans le cadre du troisième programme pilote progress!, Sécurité des patients Suisse se concentre, en collaboration avec Swissnoso, sur un recours plus rare, plus court et plus sûr à la sonde vésicale afin de réduire les risques d'infection et de lésion. Les résultats du programme seront disponibles à mi-2018. Le quatrième programme pilote progress! consacré à la «Sécurité de la médication en EMS» cible en particulier la polypharmacie ainsi que l'usage plus sûr de médicaments potentiellement inappropriés chez les personnes âgées. D'autres projets de Sécurité des patients Suisse ont été consacrés notamment aux conférences morbidité-mortalité en Suisse au travers d'une analyse de la situation et au double contrôle – ce dans l'intention d'améliorer la sécurité de la médication pour les substances à haut risque. En septembre, la fondation coordonne une semaine d'action consacrée à la sécurité des patients: cette année, elle était placée sous le thème du Speak-Up (parlons-en).

Le modèle de rapport sur la qualité de H+ permet aux membres de l'association de présenter leurs activités en faveur de la qualité sous une forme unifiée et transparente.

Les résultats des mesures de la qualité publiés dans ce rapport sont ceux des hôpitaux et des cliniques pris individuellement. Une certaine prudence doit être observée lors de la comparaison des résultats des différents établissements. D'une part, l'offre de prestations ([cf. Annexe 1](#)) n'est pas la même: un hôpital régional, par exemple, traite des cas différents de ceux soignés d'un hôpital universitaire. C'est la raison pour laquelle, les résultats des mesures doivent être appréciés distinctement. Par ailleurs, les hôpitaux et les cliniques n'utilisent pas les mêmes instruments de mesure, (structure, construction, méthode de relevé,...) et donc les résultats peuvent varier. Des comparaisons ponctuelles sont possibles lorsque les mesures sont harmonisées au niveau national et lorsque les résultats sont ajustés par hôpital et par clinique, respectivement par site. Vous pouvez obtenir ces publications sur le site www.anq.ch/fr.

Avec nos meilleures salutations



Dr Bernhard Wegmüller
Directeur de H+

Table des matières

Mentions légales	2
Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse	3
1 Introduction	6
2 Organisation de la gestion de la qualité	8
2.1 Organigramme	8
2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité	8
3 Stratégie de qualité	9
3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2017	9
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2017	9
3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir	9
4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité	10
4.1 Participation aux mesures nationales	10
4.2 Exécution de mesures prescrites par le canton Notre établissement n'est pas soumis à des mesures imposées par le canton.	
4.3 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital	12
4.4 Activités et projets relatifs à la qualité	13
4.4.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents	14
4.5 Aperçu des registres	15
4.6 Vue d'ensemble des certifications	18
MESURES DE LA QUALITE	19
Enquêtes	20
5 Satisfaction des patients	20
5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu	20
5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation	22
5.3 Enquêtes à l'interne	23
5.3.1 Questionnaire HFR "votre opinion nous intéresse"	23
5.4 Service des réclamations	23
6 Satisfaction des proches	24
6.1 Enquête nationale auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique	24
7 Satisfaction du personnel Notre établissement n'a pas effectué d'enquête durant l'année de référence.	
8 Satisfaction des référents Notre établissement n'a pas effectué d'enquête durant l'année de référence.	
Qualité des traitements	26
9 Réhospitalisations	26
9.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables	26
10 Opérations	28
10.1 Relevé national des réopérations potentiellement évitables	28
11 Infections	29
11.1 Mesure nationale des infections du site opératoire	29
12 Chutes	32
12.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres	32
13 Escarres	33
13.1 Mesure nationale de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents	33
14 Mesures limitatives de liberté Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour notre établissement.	
15 Intensité des symptômes psychiques Notre établissement ne propose pas de prestations dans cette spécialité.	
16 Atteinte des objectifs et état de santé physique	35
16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation	35
17 Autre mesure de la qualité	37

17.1	Autre mesure interne	37
17.1.1	Protocole HFR de chutes	37
18	Détails des projets	38
18.1	Projets actuels en faveur de la qualité	38
18.1.1	Flux patient.....	38
18.2	Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2017	38
18.2.1	Centre de la prostate Fribourg	38
18.2.2	Centre du sein Fribourg	38
18.3	Projets de certification en cours	38
18.3.1	Soins palliatifs	38
19	Conclusions et perspectives	39
Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution.....		40
Soins somatiques aigus		40
Réadaptation		43
Annexe 2		
Editeur		48

1 Introduction

A l'hôpital fribourgeois (HFR), nous nous engageons pour la santé de la population. Etablissement autonome de droit public, nous accueillons toute personne nécessitant des soins et l'orientons vers les structures les mieux adaptées à son état de santé. Nous considérons la personne soignée dans son unicité et nous l'intégrons comme partenaire du processus thérapeutique.

Mis en place le 1er janvier 2007, l'HFR réunit cinq établissements somatiques publics du canton de Fribourg : l'HFR Billens, l'HFR Fribourg – Hôpital cantonal, l'HFR Meyriez-Murten, l'HFR Riaz et l'HFR Tafers. Chacun de ces sites hospitaliers – conduits par une direction unique – a reçu des missions spécifiques via la planification hospitalière cantonale. Cette nouvelle union de compétences garantit, grâce aux synergies engendrées, une gamme complète de soins de haute qualité à des coûts maîtrisés pour l'ensemble de la population fribourgeoise.

L'année 2017 a été riche en activités liées à la qualité de la prise en charge des patients :

ANNIVERSAIRE Le 1er janvier 2017, l'HFR soufflait sa dixième bougie.

SENIORS Le nouveau Service de gériatrie aiguë et réadaptation gériatrique de l'HFR Tafers a accueilli ses premiers patients début novembre 2017. Grâce à cette nouvelle offre, l'HFR répond à la problématique du vieillissement de la population et à la hausse du nombre de patients âgés. Cette ouverture marque une étape supplémentaire dans le déploiement de la stratégie 2013 – 2022.

CANCÉROLOGIE Après plusieurs années de préparatifs, le Centre du sein Fribourg et le Centre de la prostate Fribourg ont reçu leur certification officielle l'an passé. Les deux structures sont nées d'un partenariat public-privé unique en Suisse entre l'hôpital Daler et l'HFR.

FLUX PATIENT Analyser et revoir le chemin qu'emprunte un patient à l'hôpital, de l'admission à la sortie, permet d'améliorer et de rationaliser sa prise en charge. Le Service qualité s'est intéressé au sujet l'an dernier. Une analyse complète des chaînes de valeur pour une prise en charge élective ambulatoire a par exemple été réalisée. Objectif de la démarche : montrer le potentiel des outils de lean management ainsi que la voie vers la rationalisation de la prise en charge.

MÉTHODE DOUCE Dérivée de l'hypnose, la communication thérapeutique représente un outil important et apprécié pour promouvoir le bien-être des patients. Ou comment calmer les angoisses juste avec des mots. Au cours de l'année, une grande partie du personnel des services des soins intensifs, d'anesthésiologie et des urgences du site de Fribourg a participé à une formation en communication thérapeutique, que l'HFR propose désormais à tous.

PERSONNES ÂGÉES En novembre 2017, une nouvelle prestation a vu le jour à l'HFR : l'oncogériatrie. Destinée à offrir aux seniors atteints d'un cancer un traitement adéquat tenant compte non seulement de leur(s) maladie(s), mais aussi de leur situation générale, cette offre représente une chance extraordinaire pour le troisième âge fribourgeois.

PHARMACIE Les secteurs production, contrôle qualité et assurance qualité de la Pharmacie de l'HFR bénéficient depuis mi-2017 de nouveaux locaux. Ceux-ci ont passé avec brio l'inspection par les autorités et disposent de technologie de dernière génération.

BOUGEZ ! Pour se (re-)mettre au sport ou tout simplement bouger, l'hôpital fribourgeois a mis sur pied HFR sport, son nouveau centre de compétences en médecine du mouvement et du sport. Des spécialistes de nombreuses disciplines proposent un programme sur mesure pour toute personne souhaitant faire davantage d'exercice.

FORMATION POSTGRADE En janvier 2017, la pharmacie de l'HFR obtenait une reconnaissance officielle pour la formation postgrade en pharmacie hospitalière. Cette reconnaissance renforce

l'attractivité du service et de tout l'hôpital au niveau de la formation et du recrutement.

TRANSVERSALITE Après les sites de Fribourg, Riaz et Tafers, c'est au tour de l'HFR Meyriez-Murten d'être reconnu par le Service suisse d'accréditation. Cette étape importante améliore encore la cohésion intersites.

FIN DE VIE La nouvelle offre en soins palliatifs à l'HFR Meyriez-Murten répond à un besoin : avec huit lits, l'unité est pleinement opérationnelle depuis le 1er janvier 2017.

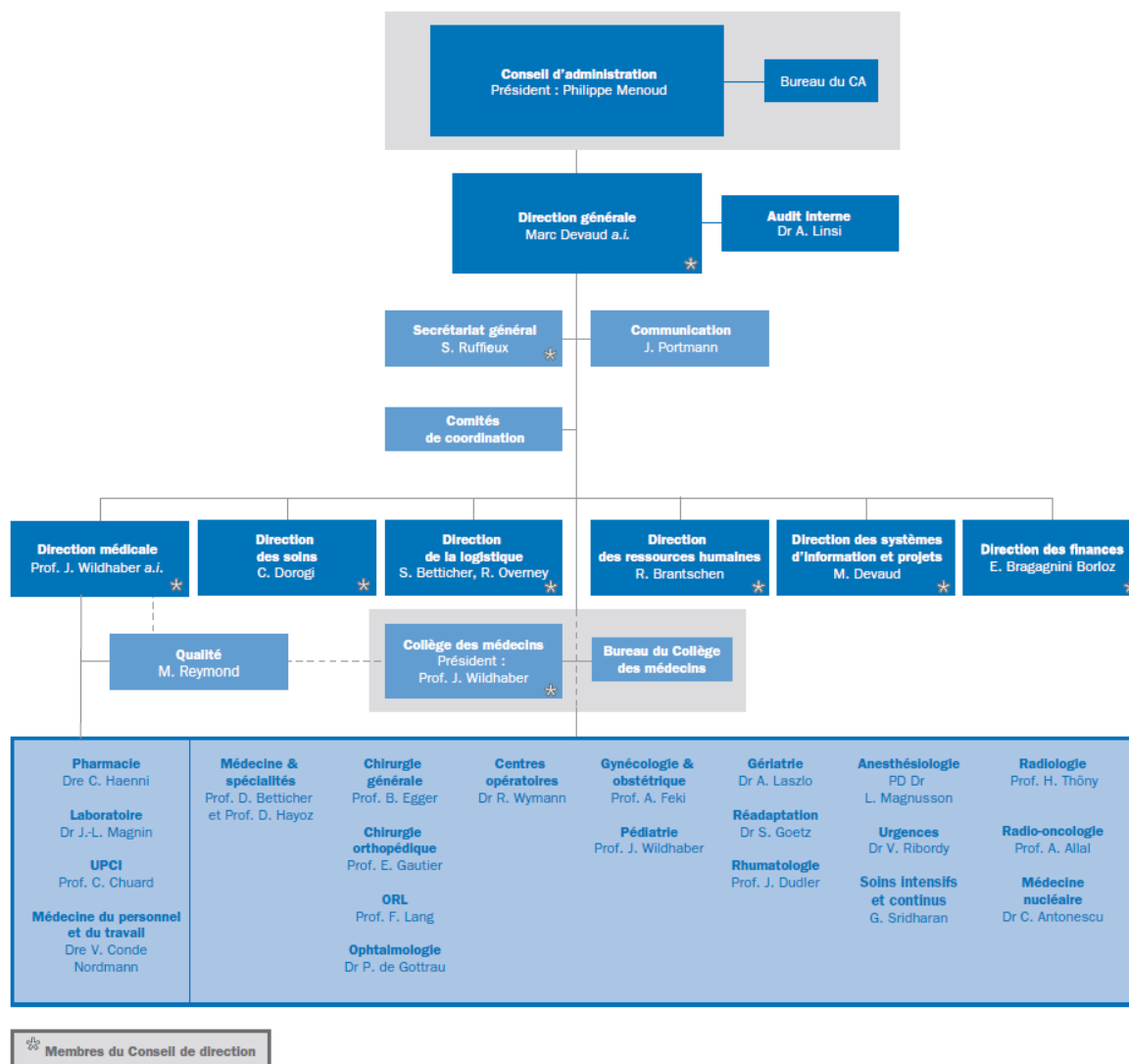
ENQUÊTE SWISSNOSO En 2017, le taux d'infections contractées à l'hôpital était deux fois plus bas sur le site de Fribourg qu'en moyenne suisse.

NEUROLOGIE La rapidité de la prise en charge d'une personne atteinte d'un accident vasculaire cérébral (AVC) est primordiale. Accréditée depuis fin 2014, la Stroke Unit de l'HFR a été recertifiée par la Swiss Federation of Clinical Neuro-Societies (SFCNS) en décembre dernier, pour trois nouvelles années. Cette unité spécialisée fait partie d'un réseau de prise en charge national pour le traitement des patients victimes d'AVC.

Des informations détaillées sur l'offre de prestations sont présentées à [Annexe 1](#).

2 Organisation de la gestion de la qualité

2.1 Organigramme



L'organigramme HFR a été mis à jour pour l'année 2018.

La gestion de la qualité est du ressort de la direction médicale

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de **320** est disponible.

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

Mme Martine Reymond
Manager Qualité HFR
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital
026/306.06.25
qualite@h-fr.ch

Mme Line Zurkinden
Responsable Qualité
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital
026/306.06.26
qualite@h-fr.ch

3 Stratégie de qualité

Peu de milieux professionnels sont soumis à des changements aussi profonds que ceux qui touchent le domaine de la santé. Mais cet environnement en permanente évolution ne modifie en rien l'objectif principal de l'hôpital fribourgeois : conserver une qualité irréprochable dans l'accomplissement de nos missions.

En effet, l'HFR s'emploie quotidiennement à garantir aux patients la meilleure prise en charge possible. Les efforts portent sur l'amélioration de la gestion qualité en général, la qualité des données, la gestion des risques et des processus. Ainsi, nos patients peuvent bénéficier d'un service exemplaire.

Quelques exemples concrets : enquêtes de satisfaction auprès de nos patients, de nos collaborateurs et de nos fournisseurs, amélioration continue de nos processus, gestion positive des incidents, coordination de la qualité entre nos sites hospitaliers, établissement de rapports qualité annuels, etc.

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

3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2017

- Poursuite des déploiements du système d'assurance qualité HFR
- Maintien des activités de soutien dans les services médicaux-soignants

3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2017

- Utilisation du Lean Management dans une prise en charge ambulatoire interventionnelle.
- Certification du centre de la prostate
- Labélisation du centre du sein
- Accréditation du laboratoire de Meyriez
- Re-certification de la stroke unit
- Reconnaissance officielle pour la formation postgrade en pharmacie hospitalière
- Mise en service de la nouvelle zone de production de la pharmacie
- Mise en service de la nouvelle zone de stérilisation

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

Notre objectif est à long terme d'assurer la cohérence des différents labels et certifications en proposant un système institutionnel de gestion de la qualité afin de soutenir les services.

L'HFR a pour principe de mettre en oeuvre les outils nécessaires pour garantir la qualité des soins et la sécurité des patients.

4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité

4.1 Participation aux mesures nationales

L'association nationale des hôpitaux H+, les cantons, la Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS), l'association faîtière des assureurs maladie santésuisse et les assurances sociales fédérales sont représentés au sein de la l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Le but de l'ANQ est de coordonner la mise en œuvre unifiée des mesures de la qualité des résultats dans les hôpitaux et cliniques, avec pour objectif de documenter, de développer et d'améliorer la qualité. Les méthodes de réalisation et d'évaluation sont les mêmes pour tous les établissements.

D'autres informations sont disponibles dans les sous-chapitres «Enquêtes nationales», resp. «Mesures nationales» et sur le site de l'ANQ www.anq.ch/fr.

Durant l'année de référence, notre institution a participé comme suit au plan de mesures national:					
	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
<i>soins aigus somatiques</i>					
▪ Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu	√	√	√	√	
▪ Enquête nationale auprès des parents		√			
▪ Evaluation nationale des réhospitalisations potentiellement évitables	√	√	√		
▪ Evaluation nationale des réopérations potentiellement évitables	√	√	√		
▪ Mesure nationale des infections du site opératoire	√	√	√		
▪ Mesure nationale de la prévalence des chutes	√	√	√	√	
▪ Mesure nationale de la prévalence des escarres de décubitus	√	√	√	√	
▪ Mesure nationale de la prévalence des escarres de décubitus chez les enfants et les adolescents		√			
<i>réadaptation</i>					

▪ Enquête nationale auprès des patients en réadaptation			✓	✓	✓
▪ Mesures spécifiques des domaines pour la					
– Réadaptation musculo-squelettique	✓			✓	✓
– Réadaptation neurologique				✓	✓
– Réadaptation cardiaque					✓
– Réadaptation pulmonaire					✓
– Réadaptation gériatrique	✓		✓	✓	

4.3 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital

Outre les mesures de la qualité imposées aux niveaux national et cantonal, notre institution a effectué des mesures de la qualité supplémentaires.

Notre institution a exécuté les enquêtes suivantes propres à l'hôpital:					
	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
<i>Satisfaction des patients</i>					
▪ Questionnaire HFR "votre opinion nous intéresse"	√	√	√	√	√

Notre institution a exécuté les mesures suivantes propres à l'hôpital:					
	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
<i>Autre mesure de la qualité</i>					
▪ Protocole HFR de chutes	√	√	√	√	√

4.4 Activités et projets relatifs à la qualité

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

centre du sein

Objectif	reconnaissance de la ligue suisse le cancer
Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours	oncologie
Sites	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
Projets: Durée (du ... au ...)	2014 - 2017
Type d'activité / de projet	Il s'agit là d'un projet interne .
Groupes professionnels impliqués	Hôpital Daler

centre de la prostate

Objectif	certification DKG
Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours	oncologie
Sites	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
Projets: Durée (du ... au ...)	2016-2017
Type d'activité / de projet	Il s'agit là d'un projet interne .
Groupes professionnels impliqués	Hôpital Daler

Soins palliatifs

Objectif	certification Palliative.ch
Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours	soins palliatifs
Sites	HFR Meyriez-Murten
Projets: Durée (du ... au ...)	2017-
Type d'activité / de projet	Il s'agit là d'un projet interne .

Remarques

La certification DKG et le label de la ligue contre le cancer ont été obtenus en juillet 2017.

4.4.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents

Le CIRS (Critical Incident Reporting System) est un système d'annonce des erreurs, dans lequel les collaborateurs peuvent saisir les événements ou les erreurs qui, dans l'activité quotidienne, ont failli conduire à des dommages. Le CIRS contribue ainsi à identifier les facteurs de risques dans l'organisation et les processus de travail et à améliorer la culture de la qualité. Des mesures d'amélioration de la sécurité peuvent être entreprises à partir de ces notifications d'incidents.

Notre établissement a introduit un CIRS en 2012 .

La procédure pour l'introduction et la mise en œuvre de mesures d'amélioration est définie.

Des structures, organes et compétences ont été mises en place afin de traiter les notifications CIRS.

Remarques

Les systèmes de déclaration et d'apprentissage servent à accroître la sécurité des patients. Ils permettent d'identifier des risques et d'améliorer la culture de la sécurité. (Référence: Sécurité des patients Suisse, *MISE EN PLACE ET GESTION EFFICACE D'UN SYSTÈME DE DÉCLARATION ET D'APPRENTISSAGE (CIRS)*, page 8, 2017)

4.5 Aperçu des registres

Les registres et monitoring peuvent contribuer au développement de la qualité et à l'assurance qualité à plus long terme. Des données anonymisées portant sur les diagnostics et les procédures (p. ex. opérations) de plusieurs établissements sont collectées au plan national pendant plusieurs années, puis analysées afin de pouvoir identifier des tendances à long terme et suprarégionales.

Les registres et études énumérés sont annoncés officiellement à la FMH: www.fmh.ch/saqm/_service/forum_medizinische_register.cfm

Durant l'année de référence, notre institution a participé aux registres suivants:				
Norme appliquée	Discipline	Organisation responsable	Depuis / à partir de	Sites
AMDS Absolute Minimal Data Set	Anesthésiologie	Société suisse d'anesthésiologie et de réanimation www.iumsp.ch/ADS	-	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz
AMIS Plus Acute Myocardial Infarction in Switzerland	Médecine interne générale, cardiologie, médecine intensive	AMIS Plus Data Center www.amis-plus.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
AQC 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 www.aqc.ch	-	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz
MDSi La collecte de données minimales de la SSMI	Médecine intensive	Société Suisse de Médecine Intensive SSMI www.sgi-ssmi.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SAfW DB Association Suisse pour les soins de plaies Database	Médecine interne générale, dermatologie et vénéréologie, chirurgie orthopédique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, angiologie, médecine intensive, experts/es en traitement de plaies	Association Suisse pour les soins de plaies, section romande www.safw-romande.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rhumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal

ASCO 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 www.svg.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SWISSSpine Register	Chirurgie orthopédique	Institute for Evaluative Research in Medicine www.swiss-spine.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SWISSVASC SWISSVASC Registry	Chirurgie vasculaire	Group de travail Swissvasc Registry www.swissvasc.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
RT fribourgeois Registre fribourgeois des tumeurs-RFT	Tous	www.liguecancer-fr.ch	-	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten
AGOS Association des Cliniques en Gynécologie/ Obstétrique Suisses	Gynécologie et obstétrique	Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS) www.sevisa.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SIRIS Registre suisse des implants	Chirurgie orthopédique	Fondation pour l'assurance de qualité en médecine des implants www.siris-implant.ch	-	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz
CHPACE WEB Banque de données des pacemakers et défibrillateurs implantés ainsi que des retraits	Cardiologie	Fondation pour les stimulateurs cardiaques et l'électrophysiologie www.pacemaker-stiftung.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
Registre suisse de dialyse Registre suisse de dialyse	Néphrologie	Société Suisse de Néphrologie www.sgn-ssn.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz
FIVNAT-CH Fécondation In Vitro National	Gynécologie et obstétrique, prévention et santé publique, pédiatrie, néonatalogie	FIVNAT - CH: commission de la SGRM www.fivnat-registry.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
Système de déclaration Système de déclaration des maladies infectieuses à déclaration obligatoire	Infectiologie, épidémiologie	Office fédéral de la santé publique: Section Systèmes de déclaration http://www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00733/00804/index.html?lang=fr	-	tous
MS Statistique médicale des hôpitaux	Toutes les disciplines	Office fédéral de la statistique www.bfs.admin.ch	-	tous

Swiss Neonatal Network & Follow-up Group Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynécologie et obstétrique, pédiatrie, néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie	Hôpital universitaire de Zurich, clinique de la Néonatalogie www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SCCS The Swiss Hepatitis C Cohort Study	Médecine interne générale, Infectiologie, Génétique médicale, Gastroentérologie, Oncologie médicale	www.swisshcv.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Tafers, HFR Riaz
Sentinella Système de déclaration Sentinella en Suisse	Médecine interne générale, ORL, Prévention et santé publique, Pédiatrie, Infectiologie, Allergologie/immunologie, Médecine du travail, Pneumologie, Santé publique	OFSP, division Maladies transmissibles, www.sentinella.ch ; www.bag.admin.ch/sentinella	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Tafers, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten
SIBDCS SWISS IBD Cohort study	Gastroentérologie	Université de Zurich http://ibdc cohort.ch/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, chirurgie viscérale, bariatrie	SMOB Register www.smob.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SNPSR Swiss Neuropaediatric Stroke Registry	Neurologie, médecine physique et réadaptation, pédiatrie, hématologie, radiologie, médecine intensive	Neuropaediatric, Inselspital Berne	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SPSU Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pédiatrie	Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) www.bag.admin.ch/k_m_meldes	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
CSIT Centre Suisse d'Information Toxicologique	Anesthésiologie, Médecine interne générale, Dermatologie et vénéréologie, Médecine légale, Psychiatrie d'enfants et d'adolescents, Neurologie, Ophtalmologie, Pathologie, Prévention et santé publique, Psychiatrie et psychothérapie, Médecine tropicale et médecine des voyages, Pédiatrie, Médecine pharmaceutique, Cardiologie, Gastroentérologie, Médecine du travail, Néphrologie, Pneumologie, Pharmacologie et toxicologie cliniques, Médecine intensive	Centre suisse d'information toxicologique www.publicdatabase.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Tafers, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten
Swiss TAVI Registry Registre national des adultes ayant subi une implantation de valve aortique par transcathéter	Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, cardiologie	Hôpital universitaire de Berne, Inselspital, Cardiologie www.swisstaviregistry.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal

SwissNET Registre suisse de tumeurs neuroendocrines	Chirurgie, pathologie, gastroentérologie, endocrinologie/diabétologie, oncologie médicale, médecine nucléaire, radiologie	Association SwissNET swissnet.net	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz
VisMHS Registre pour la Chirurgie Viscérale Hautement Spécialisée	Chirurgie	Adjumed Services AG www.publicdatabase.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal

4.6 Vue d'ensemble des certifications

Notre institution a obtenu les certifications suivantes:					
Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Sites	Commentaires
ISO17025,ISO15189	Laboratoire	2004	2014	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten	ACCREDITATION
LABEL palliative.ch	Villa St-François	2014	2014	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
EduQua 2012	Centre de formation des soins	2010	2015	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
Stroke Unit	Médecine	2014	2017	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
SMOB	Chirurgie	2002	2017	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
SSMI	Soins intensifs	2002	2016	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
ERAS	Chirurgie	2013	2013	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
Deutsche Krebsgesellschaft	Centre de la prostate Fribourg	2017	2017	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
Ligue contre le cancer	Centre du sein Fribourg	2017	2017	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	

Remarques

Le centre du sein Fribourg et le centre de la prostate Fribourg sont en partenariat avec l'hôpital Daler.

MESURES DE LA QUALITE

Enquêtes

5 Satisfaction des patients

Des enquêtes complètes auprès des patients constituent un élément important dans le management de la qualité car elles donnent des indications sur la satisfaction des patients et sur les potentiels d'amélioration.

5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu

L'appréciation des patients sur la qualité des prestations d'un hôpital est un indicateur de qualité important et reconnu (satisfaction des patients). Le questionnaire court pour l'enquête nationale auprès des patients a été développé par l'ANQ en collaboration avec un groupe d'experts des domaines des soins somatiques aigus, de la réadaptation et de la psychiatrie.

Le questionnaire court comprend six questions centrales et peut être aisément inclu dans des enquêtes plus larges auprès des patients. Des questions liées à l'âge, au sexe, à la classe d'assurance et à l'évaluation subjective de l'état de santé complètent les six questions sur le séjour à l'hôpital.

Durant la phase d'évolution, l'ANQ a adapté et coordonné les questions du questionnaire court dans les domaines de la somatique aiguë, de la réadaptation et de la psychiatrie. En 2017, la nouvelle version du questionnaire court a été utilisée pour la deuxième fois dans le domaine de la somatique aiguë.

Résultats des mesures

Questions	Satisfaction ajustée (moyenne) 2016 (CI* = 95%)
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital	
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	
Avez-vous eu la possibilité de poser des questions?	
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	
Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	

Analyse des résultats: Question 1 – 5: 1 = valeur la plus basse; 5 = valeur la plus élevée. Question 6: Le résultat indiqué dans cette colonne correspond à la proportion des personnes qui ont répondu «adéquate».

* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et / ou sur les activités visant à l'amélioration

L'ANQ a changé son questionnaire et n'est plus en mesure de fournir des valeurs pour le groupement hospitalier.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	ESOPÉ Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne
-----------------------------	--

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a concerné toutes les patientes et tous les patients traités en stationnaire (≥ 18 ans) sortis de l'hôpital en septembre 2016.	
	Critères d'exclusion	▪ Patients décédés à l'hôpital. ▪ Patients sans domicile fixe en Suisse. ▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.	
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital			
Nombre des patients contactés par courrier 2016			
Nombre de questionnaires renvoyés		Retour en pourcent	%

5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation

L'appréciation des patients sur la qualité des prestations d'un hôpital est un indicateur de qualité important et reconnu (satisfaction des patients). Le questionnaire court pour l'enquête nationale auprès des patients a été développé par l'ANQ en collaboration avec un groupe d'experts. Le questionnaire est établi à partir du questionnaire de la somatique aiguë mais il a été adapté aux particularités de la réadaptation.

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

Résultats des mesures

Questions	Valeurs de l'année précédente			Satisfaction mesurée (moyenne) 2017 (CI* = 95%)
	2014	2015	2016	
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital				
Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire?	8.91	8.72	8.58	8.85 (8.46 - 9.24)
Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié?	8.59	8.65	8.56	8.81 (8.46 - 9.16)
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	8.94	8.83	8.90	8.98 (8.65 - 9.30)
Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour?	8.98	9.17	8.96	9.15 (8.91 - 9.36)
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?	9.45	9.48	9.49	9.57 (9.41 - 9.74)

Analyse des résultats: 0 = valeur la plus basse; 10 = valeur la plus élevée

* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Le questionnaire a été envoyé à tous les patients (≥ 18 ans) traités en stationnaire qui sont sortis d'une clinique de réadaptation ou d'un service de réadaptation d'un hôpital de soins aigus, en avril et en mai 2017.
	Critères d'exclusion	- Patients sans domicile fixe en Suisse. - Patients décédés à l'hôpital. - Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.

HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital			
Nombre des patients contactés par courrier 2017	215		
Nombre de questionnaires renvoyés	138	Retour en pourcent	64.00 %

5.3 Enquêtes à l'interne

5.3.1 Questionnaire HFR "votre opinion nous intéresse"

La satisfaction des patients est mesurée grâce au questionnaire HFR « votre opinion nous intéresse ! ».

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2017 sur tous les sites .
Nous avons mené cette enquête dans tous les services sur tous les sites.
Tous les patients peuvent compléter le questionnaire.

L'appréciation est en générale très bonne et les notes sont généralement meilleures que dans l'enquête ANQ pour des questions similaires.

Résultats pour l'année 2017 :

Impression personnelle : 9.8 / 10
Soins médicaux : 9.8 / 10
Soins infirmiers : 9.8 / 10
Restauration : 9.5 / 10
Chambre : 9.7 / 10
Recommandation : 9.9 / 10

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	

5.4 Service des réclamations

Notre établissement propose un service des réclamations / de médiation.

HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital

secrétariat général

Sébastien Ruffieux

secrétaire général

0041 26 306 01 10

sebastien.ruffieux@h-fr.ch

6 Satisfaction des proches

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

6.1 Enquête nationale auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique

Dans le secteur pédiatrique également, l'évaluation de la qualité des prestations est un indicateur important. Pour les enfants et les adolescents, les parents sont priés de donner leur appréciation. A cet effet, les cinq questions du questionnaire court de l'ANQ ont été adaptées pour les parents.

Résultats des mesures

Questions	Valeurs de l'année précédente			Satisfaction mesurée (moyenne) 2017 (CI* = 95%)
	2014	2015	2016	
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital				
Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis?	8.04	8.59	8.22	8.36 (7.70 - 9.02)
Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital?	8.26	8.57	8.50	8.42 (7.74 - 9.09)
Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous?	8.34	8.41	9.00	8.61 (7.93 - 9.29)
Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	8.62	8.71	8.88	8.49 (7.88 - 9.09)
Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital?	9.09	9.17	9.39	9.06 (8.53 - 9.58)

Analyse des résultats: 0 = valeur la plus basse; 10 = valeur la plus élevée

* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et / ou sur les activités visant à l'amélioration

Le nombre de questionnaires retournés ANQ est très bas et les valeurs ne peuvent pas être interprétées.

En 2017, les résultats du questionnaire interne HFR (n=782) dans le service de pédiatrie sont:

Impression personnelle : 9.9 / 10

Soins médicaux : 9.9 / 10

Soins infirmiers : 9.9 / 10

Restauration : 9.6 / 10

Chambre : 9.3 / 10

Recommandation : 9.9 / 10

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête

ESOPÉ Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a été adressée à l'ensemble des parents des patients de moins de 16 ans traités en stationnaire qui ont quitté l'hôpital en septembre 2017.
	Critères d'exclusion	▪ Patients décédés à l'hôpital. ▪ Patients sans domicile fixe en Suisse. ▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.

HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital

Nombre de parents contactés par courrier 2017	79		
Nombre de questionnaires renvoyés	36	Retour en pourcent	46.00 %

Qualité des traitements

9 Réhospitalisations

9.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables

Dans le plan national de mesures de l'ANQ, une réhospitalisation est considérée comme potentiellement évitable lorsqu'elle intervient dans un délai de 30 jours et qu'elle n'est pas planifiée, bien que le diagnostic qui y est lié ait été déjà connu lors du séjour hospitalier précédent. Le rapport se base à cet effet sur la Statistique médicale de l'année précédente (analyse des données). Les rendez-vous planifiés pour le traitement de suite et les hospitalisations répétées programmées, par exemple dans le cadre d'un traitement du cancer, sont exclus.

Grâce au calcul des taux de réhospitalisation, les réhospitalisations susceptibles d'être évitables peuvent être identifiées et analysées, ce qui permet de tirer des enseignements visant à optimiser la préparation des sorties.

Informations complémentaires : www.anq.ch/fr et www.sqlape.com

Résultats des mesures

Analyse des données		2013	2014	2015	2016**
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital					
Taux observé	Interne:	4.51%	4.78%	3.62%	
	Externe:	0.56%	0.73%	0.55%	
Taux attendu		5.35%	5.33%	5.19%	
Rapport des taux***				0.8	

** Correspond à l'évaluation 2017 basée sur la Statistique médicale 2016 (Analyse des données OFS 2016).

*** Le rapport des taux est calculé à partir des taux observés/taux attendus de l'hôpital ou de la clinique. Un rapport inférieur à 1 signifie qu'il y a moins de cas potentiellement évitables observés qu'attendu. Un rapport supérieur à 1 signifie qu'il y a plus de cas potentiellement évitables observés qu'attendu.

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

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et / ou sur les activités visant à l'amélioration

En raison de la modification de la présentation des résultats par l'ANQ, nous ne publierons pas les valeurs (données OFS 2016) dans le rapport H+ 2017. Les résultats (données OFS 2016) sont dans la norme.

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	SQLape GmbH
Méthode / instrument	SQLape®, méthode développée scientifiquement afin de calculer les taux correspondants à partir de la Statistique des hôpitaux.

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients en stationnaire (y compris les enfants).
	Critères d'exclusion	Patients décédés, nouveau-nés en bonne santé, patients transférés dans d'autres hôpitaux et patients domiciliés à l'étranger.
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital		
Nombre de sorties exploitables:	13574	

10 Opérations

10.1 Relevé national des réopérations potentiellement évitables

Dans le plan national de mesure de l'ANQ, 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. Le rapport se base à cet effet sur la Statistique médicale de l'année précédente (analyse des données).

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.

Le calcul des taux de réopération donne une indication sur l'existence de problèmes potentiels. Les hôpitaux et les cliniques doivent procéder à des analyses approfondies des dossiers des patients afin d'identifier les réopérations susceptibles d'être évitables et d'améliorer la qualité des soins.

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

Résultats des mesures

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

Notre institution renonce à la publication des résultats des mesures dans ce rapport sur la qualité.

Expliquer les raisons

Les résultats de la mesure des réopérations potentiellement évitables ne sont pas publiés pour l'instant par l'ANQ (<http://www.anq.ch/fr/resultats-de-mesure/resultats-somatique-aigue/>).

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	SQLape GmbH
Méthode / instrument	SQLape®, méthode développée scientifiquement afin de calculer les taux correspondants à partir de la Statistique des hôpitaux.

11 Infections

11.1 Mesure nationale des infections du site opératoire

Lors d'une opération, la barrière protectrice formée par la peau est interrompue intentionnellement. Une infection de plaie peut se développer si des agents infectieux parviennent ensuite dans la zone incisée. Dans certaines conditions, les infections de plaie post-opératoires peuvent entraîner de sérieuses complications dans l'état du patient et aboutir à une prolongation du séjour à l'hôpital.

Sur mandat de l'ANQ, Swissnoso réalise des mesures des infections consécutives à certaines opérations (cf. tableaux ci-dessous). Les hôpitaux peuvent choisir les types d'interventions à mesurer dans la liste ci-dessous. Ils doivent pratiquer au moins trois des types indiqués, quel que soit le nombre de cas par type dans le programme de mesure. Les établissements qui proposent la chirurgie du colon (gros intestin) dans leur catalogue de prestations et qui pratiquent l'ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents (< 16 ans) sont tenus de relever les infections de plaies survenant après ces opérations***.

Afin d'obtenir une image fiable des taux d'infection, un relevé des infections post-opératoires est également effectué après la sortie de l'hôpital. Après des interventions sans implant de matériel, un relevé est effectué 30 jours plus tard au moyen d'un entretien téléphonique portant sur la situation infectieuse et la cicatrisation. En cas d'intervention avec implant de matériel (prothèses de hanche et de genou, chirurgie de la colonne vertébrale et chirurgie cardiaque), un nouvel entretien téléphonique est effectué 12 mois après l'opération (follow-up).

Informations complémentaires : www.anq.ch/fr et www.swissnoso.ch

Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes:			
	HFR Tsfers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz
▪ *** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents	✓	✓	✓
▪ *** Chirurgie du côlon (gros intestin)	✓	✓	✓
▪ Premières implantations de prothèses de la hanche	✓	✓	✓
▪ Premières implantations de prothèses de l'articulation du genou	✓	✓	✓

Résultats des mesures

Résultats des mesures de la période 1er octobre 2016 – 30 septembre 2017

Opérations							Nombre d'opérations évaluées 2017 (Total)	Nombre d'infections constatées après ces opérations 2017 (N)	Valeurs de l'année précédente - Taux d'infections ajustés %			Taux d'infections ajustés % 2017 (CI*)
									2014	2015	2016	
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital												
*** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents							51	0	5.10%	5.60%	3.40%	
*** Chirurgie du côlon (gros intestin)							65	12	17.20%	16.40%	15.50%	17.80% (8.50% - 27.00%)

Résultats des mesures de la période 1er octobre 2015 – 30 septembre 2016

Recapitulat des incideurs d'infections de la période 1 ^{er} octobre 2016 - 30 septembre 2018						
Opérations	Nombre d'opérations évaluées 2016 (Total)	Nombre d'infections constatées après ces opérations 2016 (N)	Valeurs de l'année précédente - Taux d'infections ajustés %			Taux d'infections ajustés % 2016 (CI*)
			2013	2014	2015	
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital						
Premières implantations de prothèses de la hanche	115	1	0.40%	1.60%	1.60%	0.60% (0.00% - 1.90%)
Premières implantations de prothèses de l'articulation du genou						

* CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et / ou sur les activités visant à l'amélioration

Les données indiquées au niveau du groupement correspondent au site de Fribourg.

Le taux d'infection ajusté pour l'appendicectomie chez les enfants et les adolescents ne peut être calculé parce qu'aucune infection n'a été documentée.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	Swissnoso
-----------------------------	-----------

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion adultes	Tous les patients en stationnaire (≥ 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 (≤ 16 ans) sur lesquels ont été réalisées les opérations correspondantes (voir le tableau des résultats des mesures).
	Critères d'exclusion	Les patients qui ne donnent pas leur consentement (oral).

12 Chutes

12.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres

La mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres donne une idée de la fréquence, de la prévention et de la prise en charge de divers phénomènes liés aux soins. La prévalence des chutes et des escarres est mesurée à une date prédéfinie. Dans le cadre de la mesure, les patients sont interrogés pour savoir s'ils ont chuté à l'hôpital avant la date arrêtée pour la mesure. Il s'agit donc d'une mesure de la prévalence sur une période déterminée et non d'un relevé exhaustif.

Informations complémentaires:

www.anq.ch/fr, www.lpz-um.eu et che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenomenes-de-soins/chutes

Résultats des mesures

	2014	2015	2016	2017
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital				
Nombre de chutes survenues à l'hôpital	13	10	23	8
en pourcent	5.80%	4.10%	7.20%	4.30%

Le nombre et les pourcentages des résultats publiés constituent des résultats descriptifs, non ajustés aux risques.

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

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	Haute école spécialisée bernoise
Méthode / instrument	LPZ 2.0

La méthode LPZ International (International Prevalence Measurement of Care Problems) a été appliquée aux adultes jusqu'en 2015. Dès 2016, on a recouru à la LPZ 2.0. Une méthode élargie a été appliquée dès 2017 aux enfants et adolescents. L'évolution de la méthode n'a pas d'influence sur la comparaison des résultats sur la durée.

Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	▪ 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). ▪ Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.	
	Critères d'exclusion	▪ Patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement. ▪ Accouchées et nourrissons à la maternité. ▪ Enfants hospitalisés dans des services de soins aigus pour adultes. ▪ Urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.	
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital			
Nombre de patients examinés effectivement en 2017	184	en pourcent	66.00%

13 Escarres

L'escarre est une lésion ischémique localisée au niveau de la peau et/ou des tissus sous-jacents, située en général sur une saillie osseuse. Elle est le résultat d'un phénomène de pression, ou de pression associée à du cisaillement.

13.1 Mesure nationale de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents

La mesure nationale de la prévalence fournit des indications sur la fréquence, la prévention et le traitement de différents événements liés aux soins. La prévalence des escarres est mesurée à une date prédéfinie. Dans le cadre de la mesure, les patients sont examinés pour savoir s'ils souffrent d'une ou de plusieurs escarres. La mesure est effectuée à chaque fois à une date déterminée (prévalence ponctuelle) et n'est pas un relevé exhaustif.

Les hôpitaux et les cliniques disposant d'un service spécifique de pédiatrie 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. La méthode de mesure pour les enfants et les adolescents a été modifiée pour la mesure 2017 en collaboration avec la HES bernoise et des experts en pédiatrie. Les escarres sont étroitement liées aux moyens auxiliaires tels que les attelles, les capteurs, les sondes, etc. Les possibilités réduites de communication verbale avec les nourrissons et les enfants en bas âge, qui dépendent de leur développement, ainsi que les cellules de la peau encore insuffisamment développées chez les prématurés ou les nouveau-nés, constituent d'autres facteurs de risque.

Informations complémentaires:

www.anq.ch/fr et www.lpz-um.eu

Résultats des mesures

Chez les adultes

Nombre d'adultes avec des escarres		Valeurs de l'année précédente			2017	en pourcent
		2014	2015	2016		
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital						
Prévalence des escarres nosocomiales	Au sein de l'institution, catégorie 2-4 (CI** = 95%)	4	7	4	4	2.20%

Chez les enfants et adolescents

Nombre d'enfants avec des escarres		Valeurs de l'année précédente			2017	en pourcent
		2014	2015	2016		
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital						
Prévalence des escarres nosocomiales	Au sein de l'institution, catégorie 2-4 (CI** = 95%)	0	1	0	0	0.00%

** CI est l'abréviation de Confidence Interval (= intervalle de confiance). L'intervalle de confiance de 95% donne la fourchette dans laquelle se situe la valeur effective avec une probabilité d'erreur de 5%. Cela signifie que les valeurs qui se recoupent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

Comme les mesures de l'ANQ ont été conçues pour les comparaisons d'hôpitaux et de cliniques, les résultats spécifiques à ces établissements, ainsi que les comparaisons avec l'année précédente, ne

sont que partiellement pertinents. L'ANQ publie les résultats des mesures sous forme de comparaisons sur son site www.anq.ch/fr.

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	Haute école spécialisée bernoise
Méthode / instrument	LPZ 2.0

La méthode LPZ International (International Prevalence Measurement of Care Problems) a été appliquée aux adultes jusqu'en 2015. Dès 2016, on a recouru à la LPZ 2.0. Une méthode élargie a été appliquée dès 2017 aux enfants et adolescents. L'évolution de la méthode n'a pas d'influence sur la comparaison des résultats sur la durée.

Indications sur le collectif examiné			
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	▪ Patients hospitalisés (y compris soins intensifs et soins continus), âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus sur une base volontaire) (pour les adultes) ▪ Tous les enfants et adolescents âgés de 0 à 16 ans qui étaient hospitalisés le jour du relevé en stationnaire dans un service «explicitement» pédiatrique d'un hôpital pour adultes ou dans un hôpital pédiatrique (pour les adolescentes et les enfants) ▪ Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.	
	Critères d'exclusion	▪ Patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement. ▪ Accouchées et nourrissons à la maternité. ▪ Enfants hospitalisés dans des services de soins aigus pour adultes. ▪ Urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.	
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital			
Nombre d'adultes examinés effectivement en 2017	184	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)	66.00%
Nombre d'enfants et adolescents examinés effectivement en 2017	12	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)	92.00%

16 Atteinte des objectifs et état de santé physique

16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation

Les prescriptions de mesures de l'ANQ dans la réadaptation sont valables pour tous les domaines stationnaires (cliniques de réadaptation et services de réadaptation des hôpitaux de soins aigus). Les outils de mesure appropriés au type de réadaptation sont appliqués à tous les patients à l'entrée et à la sortie. Ces mesures permettent d'établir comment le degré de gravité du handicap physique ou de la parole, la performance ou l'état de santé ont évolué durant le séjour en réadaptation. Le résultat du traitement est évalué au final en fonction du changement observé entre l'admission et la sortie. Ces mesures permettent d'établir comment le degré de gravité du handicap physique ou de la parole, la performance ou l'état de santé ont évolué durant le séjour en réadaptation. Le résultat du traitement est évalué au final en fonction du changement observé entre l'admission et la sortie.

Vous trouverez d'autres informations sur les mesures spécifiques à un domaine de la réadaptation à l'adresse www.anq.ch/fr

Résultats des mesures

Comme les mesures de l'ANQ sont conçues pour des comparaisons entre institutions et que des valeurs non ajustées au risque (valeurs brutes) ne sont guère significatives sans valeur de référence, les résultats spécifiques aux hôpitaux, resp. aux cliniques, mentionnés dans ce rapport sur la qualité ne sont pas publiés. Die Messergebnisse finden Sie in vergleichender Darstellung auf der ANQ Website www.anq.ch.

Commentaire sur l'évolution des résultats des mesures, sur les activités de prévention et / ou sur les activités visant à l'amélioration

La réadaptation est possible sur le site de Tafers depuis le 9 novembre 2017.

Indication sur la mesure		HFR Tafers	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
Institut national d'enquête	Charité - Université à Berlin, institut de sociologie médicale, département de recherche en réadaptation				
Méthode / instrument	Pour la réadaptation cardiaque et pulmonaire.				
	▪ Test de marche de 6 minutes				√
	▪ MacNew Heart				√
	▪ Chronic Respiratory Questionnaire (CRQ)				√
	▪ Feeling Skala				√
	Pour la réadaptation musculo-squelettique, neurologique et gériatrique.				
	▪ Objectif principal et atteinte de l'objectif	√	√	√	√
	▪ Functional Independence Measurement (FIM)	√	√	√	√

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	▪ Tous les patients adultes traités en stationnaire pour tous les types de réadaptation, à l'exclusion de la réadaptation pédiatrique. ▪ Tous les enfants et adolescents traités en réadaptation pédiatrique stationnaire.
	Critères d'exclusion	▪ Enfants et adolescents traités dans tous les types de réadaptation en dehors de la réadaptation pédiatrique. ▪ Patients adultes en réadaptation pédiatrique.

17 Autre mesure de la qualité

17.1 Autre mesure interne

17.1.1 Protocole HFR de chutes

L'HFR dispose d'un protocole de déclaration de chutes. Lorsqu'une chute survient, le personnel soignant renseigne le formulaire en ligne.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2017 sur tous les sites .

tous les services de l'HFR sont concernés

Le collectif examiné est constitué des patients adultes hospitalisés.

Le nombre de chutes est répertorié, ainsi que leur descriptif. Les détails par secteur de soins et les analyses des données sont faites par secteur de soins.

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	

18 Détails des projets

Les principaux projets en faveur de la qualité sont décrits dans ce chapitre.

18.1 Projets actuels en faveur de la qualité

18.1.1 Flux patient

Le projet est mené sur les sites „HFR Meyriez-Murten”, „HFR Tafers”, „HFR Fribourg - Hôpital cantonal”, „HFR Riaz”, „HFR Billens” .

Comment améliorer – encore davantage – la prise en charge des patients à l'HFR ? Notamment en revoyant le flux patient, à savoir le chemin qu'emprunte une personne entre le moment où elle est admise à l'hôpital et celui où elle en sort. Le Service qualité s'est donc à nouveau penché sur la question l'an passé, afin de soutenir au mieux les services médico- soignants de l'ensemble des sites hospitaliers dans l'utilisation de méthodes d'amélioration des processus. Une analyse complète des chaînes de valeur pour une prise en charge élective ambulatoire a par exemple été réalisée. Objectif de la démarche : montrer le potentiel des outils de *lean management* ainsi que la voie vers la rationalisation de la prise en charge. Un autre avantage de l'étude du flux patient est qu'il fournit un cadre structurant aux réflexions en cours sur l'HFR de demain

D'autres projets effectués en 2017 ont été cités dans l'introduction du rapport.

18.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2017

18.2.1

Centre de la prostate Fribourg

Le projet a été mené sur le site HFR Fribourg - Hôpital cantonal .

En juillet 2017, le centre de la prostate a été certifié par DKG.

<http://www.centre-de-la-prostate-fribourg.ch/>

18.2.2 Centre du sein Fribourg

Le projet a été mené sur le site HFR Fribourg - Hôpital cantonal .

La certification du centre du sein Fribourg a été obtenue en juillet 2017.

<http://www.centre-du-sein-fribourg.ch/>

18.3 Projets de certification en cours

18.3.1 Soins palliatifs

La certification est menée sur le site HFR Meyriez-Murten .

L'objectif de ce projet est d'obtenir la certification palliative.ch pour l'HFR Meyriez-Murten.

19 Conclusions et perspectives

L'HFR poursuit sa démarche qualité et sa systématisation. Avec le nombre croissant de certificats obtenus par les différentes cliniques, il est toujours plus important de consolider toutes ces démarches afin de réduire les écarts des systèmes coexistants de management de la qualité. Cette consolidation a pour objectif l'efficacité de l'institution dans son ensemble. Les moyens nécessaires à ces améliorations ne sont pas négligeables et doivent être considérés pour fixer ses priorités. L'étroite collaboration entre les différents corps de métiers, les Directions, le Collège des médecins est indispensable dans le but commun d'améliorer l'efficacité et l'efficience de l'hôpital fribourgeois.

Proposer une prise en charge répondant au mieux aux objectifs de santé du patient est un défi d'envergure. Tous les patients sont différents et, pour les mêmes symptômes, tous n'ont pas les mêmes besoins. La participation et l'influence directe du patient sur sa prise en charge – et donc ses objectifs – montrent qu'il n'existe pas de solution standard. Dans le monde médical, chaque situation semble unique et particulière. Le plus grand défi dans un établissement hospitalier est dès lors de convaincre qu'il est possible de standardiser, d'évaluer et d'améliorer la prise en charge individuelle des patients, grâce à un système institutionnel de management de la qualité.

Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution

Les indications sur la structure et les prestations de l'hôpital permettent d'avoir un **aperçu** de la taille de l'hôpital et de son offre.

Des informations supplémentaires sur l'offre de l'institution sont disponibles sur le portail des hôpitaux et cliniques info-hopitaux.ch et dans le rapport annuel.

Ce dernier peut être téléchargé au moyen du lien suivant: [Rapport annuel](#)

Soins somatiques aigus

	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten
Offres groupes de prestations de la planification hospitalière				
Base				
Base chirurgie et médecine interne	√	√	√	√
Peau (dermatologie)				
Dermatologie (y c. vénérologie)	√	√	√	√
Oncologie dermatologique	√	√	√	√
Affections cutanées graves	√	√	√	√
Traitement des plaies	√	√	√	√
Nez-gorge-oreille (oto-rhino-laryngologie)				
Oto-rhino-laryngologie (chirurgie ORL)	√	√	√	√
Chirurgie cervico-faciale	√	√	√	√
Interventions ORL complexes interdisciplinaires (chirurgie tumorale)	√	√	√	√
Chirurgie élargie du nez et des sinus	√	√	√	√
Chirurgie élargie du nez et des sinus avec ouverture de la dure-mère (chirurgie interdisciplinaire de la base du crâne)	√	√	√	√
Chirurgie de l'oreille moyenne (tympaanoplastie, chirurgie mastoïdienne, ossiculoplastie y c. chirurgie stapédienne)	√	√	√	√
Chirurgie de la thyroïde et des parathyroïdes	√	√	√	√
Chirurgie maxillaire	√	√	√	√
Système nerveux chirurgical (neurochirurgie)				
Neurochirurgie	√	√	√	√
Neurochirurgie spécialisée	√	√	√	√
Système nerveux médical (neurologie)				
Neurologie	√	√	√	√
Tumeur maligne secondaire du système nerveux	√	√	√	√
Tumeur primaire du système nerveux (sans patients palliatifs)	√	√	√	√
Maladies cérébrovasculaires (sans stroke unit)	√	√	√	√
Epileptologie: diagnostic complexe	√	√	√	√
Epileptologie: traitement complexe	√	√	√	√
Yeux (ophtalmologie)				
Ophthalmologie	√	√	√	√

Strabologie	√	√	√	√
Orbite, paupières, voies lacrymales	√	√	√	√
Chirurgie spécialisée du segment antérieur	√	√	√	√
Cataracte	√	√	√	√
Affections du corps vitré/de la cornée	√	√	√	√
Hormones (endocrinologie)				
Endocrinologie	√	√	√	√
Estomac-intestins (gastroentérologie)				
Gastroentérologie	√	√	√	√
Gastroentérologie spécialisée	√	√	√	√
Chirurgie viscérale				
Chirurgie viscérale	√	√	√	√
Interventions majeures sur le pancréas (CIMHS)	√	√	√	√
Chirurgie de l'œsophage (CIMHS)	√	√	√	√
Chirurgie bariatrique	√	√	√	√
Interventions sur le bas rectum (CIMHS)	√	√	√	√
Sang (hématologie)				
Lymphomes agressifs et leucémies aiguës	√	√	√	√
Lymphomes très agressifs et leucémies aiguës avec chimiothérapie curative	√	√	√	√
Lymphomes indolents et leucémies chroniques	√	√	√	√
Affections myéloprolifératives et syndromes myélodysplasiques	√	√	√	√
Vaisseaux				
Chirurgie vasculaire périphérique (artérielle)	√	√	√	√
Interventions sur les vaisseaux périphériques (artériels)	√	√	√	√
Chirurgie des vaisseaux intra-abdominaux	√	√	√	√
Interventions sur les vaisseaux intra-abdominaux	√	√	√	√
Chirurgie carotidienne	√	√	√	√
Interventions sur la carotide et les vaisseaux extracrâniens	√	√	√	√
Radiologie interventionnelle (ou seulement diagnostique pour les vaisseaux)	√	√	√	√
Cœur				
Chirurgie cardiaque simple	√	√	√	√
Chirurgie cardiaque et chirurgie vasculaire avec machine cœur-poumons (sans chirurgie coronarienne)	√	√	√	√
Chirurgie coronarienne (PAC)	√	√	√	√
Cardiologie (y c. stimulateur cardiaque)	√	√	√	√
Cardiologie interventionnelle (interventions coronariennes)	√	√	√	√
Cardiologie interventionnelle (interventions spéciales)	√	√	√	√
Electrophysiologie (ablations)	√	√	√	√
Défibrillateur implantable (ICD) / Pacemaker biventriculaire (CRT)	√	√	√	√
Reins (néphrologie)				
Néphrologie (défaillance rénale aiguë et insuffisance rénale chronique terminale)	√	√	√	√
Urologie				
Urologie sans titre de formation approfondie 'Urologie opératoire'	√	√	√	√
Urologie avec titre de formation approfondie 'Urologie opératoire'	√	√	√	√
Prostatectomie radicale	√	√	√	√
Cystectomie radicale	√	√	√	√
Chirurgie complexe des reins (néphrectomie pour tumeur et résection partielle du rein)	√	√	√	√
Surrénalectomie isolée	√	√	√	√

Plastie reconstructive de la jonction pyélo-urétérale	√	√	√	√
Plastie reconstructive de l'urètre	√	√	√	√
Implantation d'un sphincter urinaire artificiel	√	√	√	√
Néphrostomie percutanée avec fragmentation de calculs	√	√	√	√
Poumons médical (pneumologie)				
Pneumologie	√	√	√	√
Pneumologie avec assistance ventilatoire spéciale	√	√	√	√
Mucoviscidose	√	√	√	√
Polysomnographie	√	√	√	√
Poumons chirurgical (chirurgie thoracique)				
Chirurgie thoracique	√	√	√	√
Néoplasmes malins du système respiratoire (résection curative par lobectomie / pneumonectomie)	√	√	√	√
Chirurgie du médiastin	√	√	√	√
Orthopédie				
Chirurgie de l'appareil locomoteur	√	√	√	√
Orthopédie	√	√	√	√
Chirurgie de la main	√	√	√	√
Arthroscopie de l'épaule et du coude	√	√	√	√
Arthroscopie du genou	√	√	√	√
Reconstruction de membres supérieurs	√	√	√	√
Reconstruction de membres inférieurs	√	√	√	√
Chirurgie de la colonne vertébrale	√	√	√	√
Chirurgie spécialisée de la colonne vertébrale	√	√	√	√
Rhumatologie				
Rhumatologie	√	√	√	√
Rhumatologie interdisciplinaire	√	√	√	√
Gynécologie				
Gynécologie	√	√	√	√
Néoplasmes malins de la vulve et du vagin	√	√	√	√
Néoplasmes malins du col de l'utérus	√	√	√	√
Néoplasmes malins du corps utérin	√	√	√	√
Néoplasmes malins de l'ovaire	√	√	√	√
Néoplasmes malins de la glande mammaire	√	√	√	√
Interventions liées à la transsexualité	√	√	√	√
Obstétrique				
Soins de base en obstétrique (à partir de la 34e sem. et >= 2000 g)	√	√	√	√
Obstétrique (à partir de la 32e sem. et >= 1250 g)	√	√	√	√
Nouveau-nés				
Soins de base aux nouveau-nés (à partir de la 34e sem. et >= 2000 g)	√	√	√	√
Néonatalogie (à partir de la 32e sem. et >= 1250 g)	√	√	√	√
Radiothérapie (radio-oncologie)				
Oncologie	√	√	√	√
Radio-oncologie	√	√	√	√
Médecine nucléaire	√	√	√	√
Traumatismes graves				
Chirurgie d'urgence (polytraumatismes)	√	√	√	√
Chirurgie d'urgence spécialisée (traumatismes cranio-cérébraux)	√	√	√	√

Réadaptation

Offre de prestations en réadaptation

Domaines de réadaptation	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
Réadaptation gériatrique	s	s	
Réadaptation cardio-vasculaire			a,s
Réadaptation musculo-squelettique		a,s	a,s
Réadaptation neurologique		a,s	a,s
Réadaptation pulmonaire			a,s

a = ambulatoire, s = stationnaire

Chiffres-clés de la réadaptation stationnaire

Le **nombre de sorties** et le **nombre de jours** de soins en 2014 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	Nombre moyen de traitements / séances par jour et patient	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation gériatrique		519	8276
Réadaptation cardio-vasculaire		293	4806
Réadaptation musculo-squelettique		494	9417
Réadaptation neurologique		216	7038
Réadaptation pulmonaire		131	2058

Chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire)

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	Nombre moyen de traitements / séances par patient	Nombre de consultations / traitements
Réadaptation cardio-vasculaire	5.00	4523
Réadaptation musculo-squelettique	11.00	509
Réadaptation neurologique	12.00	96
Réadaptation pulmonaire	10.00	460

Remarques

Les résultats de la colonne "nombre moyen de traitements/séances patient" sont rapportés en "nombre moyen de traitements par jour et patient".

Les résultats de la colonne "nombre de consultations" sont rapportés en "cas jour service (CJS)".

Collaboration dans le réseau de soins

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.

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.

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.

Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)
HFR Tifers		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	9 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	9 km
HFR Riaz		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	27 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	27 km
HFR Meyriez-Murten		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	19 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	19 km
HFR Billens		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	26 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	26 km

Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé
HIB - Hôpital intercantonal de la Broye	Convention intercantonale
CHUV - centre universitaire hospitalier vaudois	contrat cadre de collaboration et avenant spécifique pour le CHUV et l'hôpital de l'île

Ressources en personnel de réadaptation

Spécialisations disponibles	Nombre de postes à temps plein
HFR Tafers	
Spécialiste en cardiologie	1
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	1
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
Spécialiste en médecine physique et réadaptation	1
Spécialiste en neurologie	3
Spécialiste en pneumologie	2
Spécialiste en cardiologie	5
HFR Riaz	
Spécialiste en cardiologie	1
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	5
HFR Meyriez-Murten	
Spécialiste en neurologie	1
Spécialiste en cardiologie	1
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	4
HFR Billens	
Spécialiste en médecine physique et réadaptation	2
Spécialiste en cardiologie	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
HFR Tafers	
Infirmiers	3
Physiothérapie	6
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
Physiothérapie	22
Logopédie	1
Ergothérapie	5
Diététique	7
Neuropsychologie	3
HFR Riaz	
Infirmiers	15
Physiothérapie	10
Ergothérapie	3
Diététique	2
HFR Meyriez-Murten	
Physiothérapie	10
Logopédie	1
Ergothérapie	5

Diététique	1
Neuropsychologie	2
HFR Billens	
Infirmiers	26
Physiothérapie	8
Ergothérapie	3
Diététique	1
Neuropsychologie	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.

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



Les symboles utilisés dans ce rapport, qui font référence aux domaines d'hôpitaux soins somatiques aigus, psychiatrie et réadaptation ne figurent que lorsque les modules concernent des domaines spécifiques.

Instances impliqués et partenaires



Le modèle 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/



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.

Autres instances



L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (**ANQ**) coordonne et met en œuvre des mesures de qualité dans différents domaines (médecine somatique aiguë, réadaptation et psychiatrie).

Voir aussi: www.anq.ch



La **fondation Sécurité des patients Suisse** est une plateforme nationale dédiée au développement et à la promotion de la sécurité des patients en Suisse. Elle travaille sous forme de réseaux et de coopérations. Son objectif est de tirer des enseignements des erreurs commises et de favoriser la culture de la sécurité dans les établissements de santé. Pour ce faire, elle fonctionne sur un mode partenarial et constructif avec des acteurs du système sanitaire.

Voir plus: www.securitedespatients.ch



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**).