

Rapport sur la qualité 2020

conforme aux directives de H+

Validé le:
par:

18.05.2021
Marine, Directrice

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 2020.

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

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

Une interprétation et une comparaison correctes des résultats de la mesure de la qualité nécessitent de tenir compte des données, de l'offre et des chiffres-clés des hôpitaux et des cliniques. Les différences et les modifications de la typologie des patients et des facteurs de risques doivent être, elles aussi, prises en considération. En outre, les derniers résultats disponibles sont publiés pour chaque mesure. Par conséquent, les résultats contenus dans ce rapport ne sont pas forcément de la même année.

Public cible

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

Personne à contacter pour le Rapport sur la qualité 2020

Alexandra Delage
Responsable Qualité
0219623800
adelage@cliniquevalmont.ch

Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse

Les hôpitaux et les cliniques contribuent au développement de la qualité en prenant des mesures ciblées. Avec leurs rapports sur la qualité, ils donnent à toutes les personnes intéressées un aperçu de leurs activités.

Depuis plus de dix ans, H+ permet à ses membres de rendre compte de leurs activités en matière de qualité de manière uniforme et transparente, grâce au modèle de rapport qu'elle met à leur disposition. Depuis le passage à la version électronique, il est en outre possible d'actualiser directement les données de la qualité sur les profils de chaque hôpital et clinique figurant sur la plateforme www.info-hopitaux.ch.

L'année 2020 a été mouvementée: la maladie COVID-19 a tenu le monde en haleine. Les hôpitaux et les cliniques ont été en première ligne. Le «Lockdown» dans toute la Suisse au printemps dernier (interdiction faite aux hôpitaux de réaliser des traitements), la réduction des interventions électives lors de la seconde vague et la forte charge pour le personnel ont contraint les hôpitaux à revoir leurs priorités et à engager différemment leurs ressources. La mesure de la qualité a également été impactée : afin de soulager les institutions, il a notamment été décidé de ne réaliser ni l'enquête nationale de satisfaction des patients dans les domaines de la psychiatrie et de la réadaptation, ni la mesure de prévalence des chutes et des escarres. Aucun Peer Review IQM n'a été organisé et réalisé en 2020. Au surplus, la mesure des infections du site chirurgical par Swissnoso a été interrompue temporairement.

Mais l'activité a été malgré tout intense dans le domaine de la qualité des hôpitaux. Ainsi la révision de la LAMal «Renforcement de la qualité et de l'économicité» entrera en vigueur le 1er avril 2021. A cet égard, les partenaires contractuels que sont H+ et les fédérations d'assureurs maladie santésuisse et curafutura ont élaboré un concept en vue de l'application des nouvelles obligations. Début 2020, la loi sur l'enregistrement des tumeurs est entrée en vigueur. Elle a pour objectif d'établir pour la première fois un registre réglementé au niveau fédéral et portant sur l'ensemble du territoire.

En plus des mesures propres à chaque hôpital, le rapport sur la qualité rend compte des mesures de l'ANQ, obligatoires et uniformes au niveau national, qui incluent les résultats spécifiques à l'hôpital/la clinique. Des comparaisons ponctuelles ne sont possibles avec de telles mesures que si les résultats par clinique, hôpital ou site sont dûment ajustés. Vous trouverez des explications détaillées sur www.anq.ch.

H+ remercie tous les hôpitaux et cliniques participants pour leur engagement. Par leurs travaux, ils garantissent la qualité élevée des soins. Le présent rapport met en lumière de manière complète les activités en faveur de la qualité et contribue ainsi à ce que leur reviennent l'attention et l'estime qu'elles méritent.

Avec nos meilleures salutations



Anne-Geneviève Bütikofer
Directrice 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	7
2.1 Organigramme	7
2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité.....	7
3 Stratégie de qualité	8
3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2020	8
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2020	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.....	11
4.4 Activités et projets relatifs à la qualité	12
4.4.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents	13
4.5 Aperçu des registres Aucun registre correspondant aux domaines d'activités de notre établissement n'a été identifié.	
4.6 Vue d'ensemble des certifications Une demande de certification sera demandée en 2022	
MESURES DE LA QUALITE	14
Enquêtes	15
5 Satisfaction des patients.....	15
5.1 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation.....	15
5.2 Service des réclamations	16
6 Satisfaction des proches Notre établissement n'a pas effectué d'enquête durant l'année de référence.	
7 Satisfaction du personnel	17
7.1 Enquête à l'interne	17
7.1.1 Evaluation annuelle des collaborateurs	17
8 Satisfaction des référents Notre établissement n'a pas effectué d'enquête durant l'année de référence.	
Qualité des traitements.....	18
9 Réhospitalisations Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
10 Opérations Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
11 Infections Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
12 Chutes	18
12.1 Mesure interne	18
12.1.1 Chutes.....	18
13 Escarres Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
14 Mesures limitatives de liberté Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
15 Intensité des symptômes psychiques Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
16 Atteinte des objectifs et état de santé.....	20
16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation	20
17 Autres mesures de la qualité	

	Notre établissement n'a pas effectué d'autres mesures durant l'année de référence.	
18	Détails des projets	22
18.1	Projets actuels en faveur de la qualité	22
18.1.1	Déploiement du DPI	22
18.2	Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2020	22
18.2.1	Mise en place de la certification ISO	22
18.3	Projets de certification en cours	22
18.3.1	Certification ISO 9001	22
19	Conclusions et perspectives	23
Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution		24
Soins somatiques aigus		24
Réadaptation		26
Editeur		28

1 Introduction

Fondée en 1905 par le Docteur Henri Auguste Widmer, médecin ouvert aux pratiques les plus innovantes et grand amateur d'art, la Clinique Valmont accueille, à ses débuts, des malades atteints de troubles de la digestion, de la nutrition et de neurasthénie.

L'établissement est situé dans un cadre idyllique de verdure avec une vue imprenable sur le lac Léman et les Alpes dispose d'un environnement technique et humain hors norme.

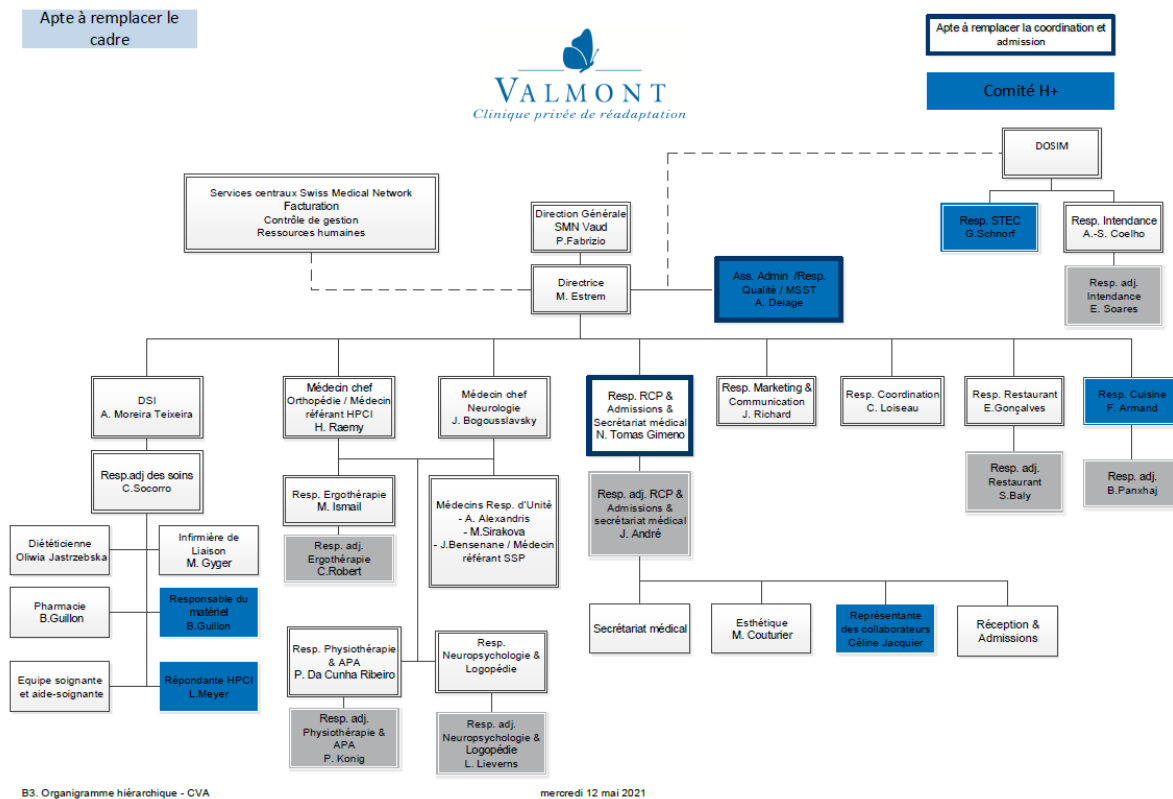
La clinique intègre le groupe Swiss Medical Network en 2006, elle a été entièrement rénovée en 2014 tout en ayant à cœur de conserver intact son charme d'antan.

La clinique Valmont, spécialisée dans la réadaptation orthopédique et neurologique est composée d'une équipe pluridisciplinaire tel que médecins, neuropsychologues, physiothérapeutes, ergothérapeutes, logopédistes, coaches sportifs et diététicien qui sont quotidiennement au service de la patientèle. Elle dispose également d'un centre de dépistage de la maladie d'Alzheimer.

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

2 Organisation de la gestion de la qualité

2.1 Organigramme



La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction horizontale.

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de **40%** est disponible.

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

Clinique Valmont Alexandra Delage

Responsable Qualité

0219623800

adelage@cliniquevalmont.ch

3 Stratégie de qualité

La Clinique utilise la démarche d'assurance qualité comme un outil de valorisation de l'entreprise au profit des patients.

La promotion de la qualité dans tous les secteurs de l'établissement

- Généraliser la culture de l'écrit : promouvoir les règles de gestion documentaire, formaliser et actualiser les modes et règles d'organisation et de fonctionnement, les responsabilités et délégations.
- Systématiser l'information, la sensibilisation et la formation de l'ensemble du personnel à la Qualité.
- Développer les démarches d'audit dans tous les secteurs d'activités.
- Décliner par service la Politique Qualité de l'établissement grâce à l'élaboration de projets de services.
- Utiliser les indicateurs et les tableaux de bord pour évaluer et réajuster la Politique Qualité.

La prévention et la gestion des risques

- Centraliser l'information relative à l'ensemble des risques (pour le patient et pour le personnel), en établir la cartographie et suivre la mise en œuvre des actions correctives.
- Repérer et analyser les événements indésirables.
- Poursuivre et soutenir les actions menées par les structures et les instances transversales.
- Organiser les réponses aux situations de crise.

L'amélioration des performances des processus-clés de l'établissement

- Améliorer les filières de prise en charge, en cohérence avec les orientations du projet médical.
- Développer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.
- Continuer le développement du système d'information.

3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2020

- Rénovation du bassin thérapeutique
- Maintien de la mise à jour des différentes procédures dans le système qualité
- Groupe de travail pour la mise en place du DPI

3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2020

Ergothérapie

- Réalisation de chronique médicales (AVC, SEP, Parkinson, programme dos)
- Préparation d'une prise en charge interdisciplinaire ambulatoire dos

Physiothérapie

- Rénovation du bassin thérapeutique pour une meilleure prise en charge
- Optimisation de la prise en charge APA
- Guidelines pour la physiothérapie : développement avec le DPI

Neuropsychologie, Logopédie

- Poursuite du développement du Neurocentre
- Entretiens radiophoniques des collaborateurs

Soins

- Mise en place du projet thérapeutique
- Développement des soins ambulatoires pour les cas neurologiques
- Développement des collaborateurs (formations externes)

Hygiène hospitalière

- Mise en place de la campagne "hygiène et protection des mains"

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

La Clinique Valmont faisant partie du groupe Swiss Medical Network recherche à viser un processus d'amélioration continu de la qualité. La création d'un groupe de coordination qualité vise la pérennité du management de la qualité, des entités dans leur activité, par le partage des best practices et une uniformisation des processus. Elle renforce la collaboration du corps médical avec l'ensemble des collaborateurs pour une démarche qualité incluant la sensibilisation et la formation.

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

4.1 Participation aux mesures nationales

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

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

Durant l'année de référence, notre institution a participé comme suit au plan de mesures national:	
<i>réadaptation</i>	
▪	Enquête nationale auprès des patients en réadaptation
▪	Mesures spécifiques des domaines pour la
–	Réadaptation musculo-squelettique
–	Réadaptation neurologique

Remarques

L'association nationale des hôpitaux H+, les cantons, la conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé, l'association faîtière des assureurs maladie santésuisse et les assurances sociales fédérales sont représentés au sein de 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 oeuvre 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.

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:	
<i>Satisfaction du personnel</i>	
▪ Evaluation annuelle des collaborateurs	

Notre institution a exécuté les mesures suivantes propres à l'hôpital:	
<i>Chutes</i>	
▪ Chutes	

4.4 Activités et projets relatifs à la qualité

Vous trouverez ici la liste des projets en cours en vue d'étendre les activités qualité:

Implémentation du Dossier informatisé du patient

Objectif	Facilité la communication
Domaine dans lequel le projet est en cours	Ensemble des collaborateurs
Projet: période (du... au...)	continue
Type de projet	Il s'agit là d'un projet interne.
Méthodologie	Mise à jour de toutes les procédures de chaque département
Groupes professionnels impliqués	tous
Evaluation de l'activité / du projet	-Formation à l'interne -Analyse des résultats de la grille audit et mise en places des mesures correctives et préventives
Autres documents	Procédures et processus

Accueil du nouveaux collaborateurs

Objectif	Intégrer le collaborateur dans les meilleures conditions
Domaine dans lequel le projet est en cours	Ensemble des collaborateurs
Projet: période (du... au...)	1 fois par mois
Type de projet	Il s'agit là d'un projet interne.
Méthodologie	Sous format de séance
Groupes professionnels impliqués	Nouveaux collaborateurs des différents départements
Evaluation de l'activité / du projet	Transmettre les informations importantes concernant la clinique. Introduction de la qualité et de la solutions branche H+. L'attitude à tenir à la clinique
Autres documents	Envoie par email du livret d'accueil, du règlement de la clinique, d'une check-list de d'entrée et d'un questionnaire de satisfaction

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 2015 .

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

Les notifications CIRS et les incidents sont traités au moyen d'une analyse systémique des erreurs.

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 en réadaptation

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

Le présent questionnaire a été développé plus avant et utilisé pour la première fois pour l'année 2018. Il comprend désormais six questions centrales et peut être aisément inclus dans des enquêtes plus larges auprès des patients. Deux questions sont pratiquement semblables à celles du questionnaire de la somatique aiguë alors que les quatre autres ont été adaptées aux conditions de la réadaptation. Des questions liées à l'âge, au sexe, à la classe d'assurance et à l'évaluation subjective de l'état de santé complètent les six questions sur le séjour à l'hôpital.

Important **: La enquête nationale auprès des patients en réadaptation n'a pas pu être réalisée en 2020, en raison de la pandémie de COVID-19. C'est pourquoi il n'est pas possible de publier des données actualisées dans le rapport sur la qualité 2020. Seules figurent les valeurs des années précédentes. Pour davantage d'indications sur les précédents résultats, se référer aux rapports sur la qualité 2018 et 2019.

Résultats des mesures

Questions	Valeurs des années précédentes		Satisfaction mesurée (moyenne) 2020 ** (CI* = 95%)
	2018	2019	
Clinique Valmont			
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	4.42	4.38	—
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.43	4.43	—
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	4.23	4.43	—
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.54	4.69	—
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	4.64	4.53	—
Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.)?	4.03	4.01	—
Nombre des patients contactés par courrier 2020 **			—
Nombre de questionnaires renvoyés	—	Retour en pourcent	—

Pondération des notes: 1 = réponse la plus négative, 5 = réponse la plus positive

Question 6: Le résultat indiqué dans cette colonne correspond à la proportion des personnes qui ont répondu «adéquate».

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

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

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	ESOPÉ, Unisanté, Lausanne

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Le questionnaire a été envoyé à tous les patients (≥ 16 ans) traités en stationnaire qui sont sortis d'une clinique de réadaptation ou d'un service de réadaptation d'un hôpital de soins aigus, en avril et en mai 2020.
	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.

5.2 Service des réclamations

Notre établissement propose un service des réclamations / de médiation.

Clinique Valmont

Direction

Estrem Marine

Directrice

021 962 38 42

mestrem@cliniquevalmont.ch

7 Satisfaction du personnel

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

7.1 Enquête à l'interne

7.1.1 Evaluation annuelle des collaborateurs

Lors des évaluations annuelles, les collaborateurs ont la possibilité d'exprimer leur satisfaction sur des thèmes comme les conditions de travail, salariales, la formation. Ceci permet au service des ressources humaines de mieux cibler les mesures d'amélioration.

Nous avons mené cette enquête auprès du personnel du Février au Mai .
L'enquête est faite auprès de tous les département



Indication sur la mesure

Méthode développée / instrument développé à l'interne

Plateforme RH "Evaluation Annuelle"

Qualité des traitements

12 Chutes

12.1 Mesure interne

12.1.1 Chutes

Nous avons analysé :

- la pathologie du patient
- le lieu
- le moyen auxiliaire

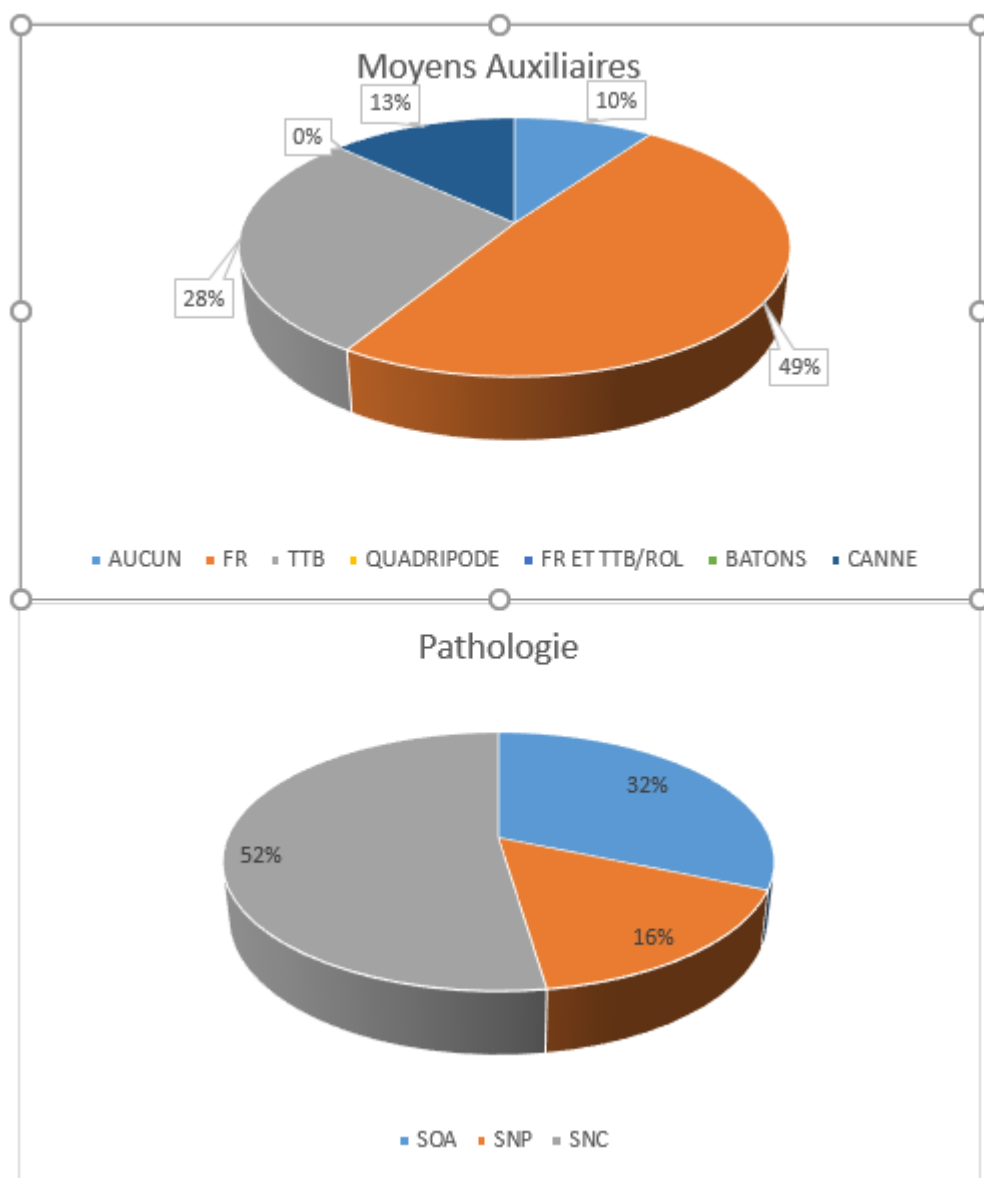
Nous avons pour objectif la diminution de notre taux de chute en mettant en place :

- un nouveau processus et nouvelle procédure
- un processus de dépistage en amont

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2020 .

La mesure a été effectuée dans tous les services

Cette analyse met en évidence la prépondérance des chutes chez les patients souffrants de pathologies neurologiques.



Indication sur la mesure

Méthode développée / instrument développé à l'interne

Analyse chutes

16 Atteinte des objectifs et état de santé

16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation

Les prescriptions de mesures de l'ANQ dans la réadaptation sont valables pour tous les domaines stationnaires (cliniques de réadaptation et services de réadaptation des hôpitaux de soins aigus). Les outils de mesure appropriés au type de réadaptation sont appliqués à tous les patients à l'entrée et à la sortie. Ces mesures permettent d'établir comment le degré de gravité des troubles physiques, relationnels et cognitifs, la capacité fonctionnelle, la performance, la qualité de vie ou l'état de santé ont évolué durant le séjour en réadaptation. Le résultat du traitement est évalué au final en fonction du changement observé entre l'admission et la sortie. Il peut être recouru à d'autres instruments selon le type de réadaptation.

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

L'instrument **FIM**[®] (Functional Independence Measure) et l'Indice de Barthel élargi (**EBI**) sont des méthodes de mesure (assessments/instruments) distinctes permettant de déterminer le degré d'indépendance, resp. de dépendance, dans les domaines moteur, relationnel et cognitif pour les activités quotidiennes. Chaque établissement peut recourir à l'un ou l'autre de ces instruments. Afin de pouvoir comparer la qualité des résultats de l'ensemble des hôpitaux, indépendamment de l'instrument utilisé (FIM[®] oder EBI), un algorithme de conversion du FIM, resp. de l'EBI vers un score ADL commun (Activities of Daily Life) a été élaboré.

Le **MacNew Heart** et le Chronic Respiratory Questionnaire (**CRQ**) sont des instruments de mesure spécifiques à des affections destinés aux patients cardiovasculaires, resp. BPCO. Ils évaluent la qualité de vie du point de vue du patient à l'aide d'un questionnaire.

Résultats des mesures

En plus des mesures ci-dessus, les objectifs de participation (objectif principal et atteinte des objectifs) sont également relevés. Comme aucune mesure classique indirecte de l'évolution n'est possible, les résultats servent à des fins internes et ne sont pas publiés au niveau national.

Réadaptation musculo-squelettique	2017	2018
Clinique Valmont		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	1.070 (-0.140 - 2.280)	0.260 (-0.710 - 1.230)
Nombre de cas exploitables en 2018		339
Taux en pourcent		91.1%

Réadaptation neurologique	2017	2018
Clinique Valmont		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-1.120 (-3.000 - 1.640)	-1.610 (-3.730 - 0.500)
Nombre de cas exploitables en 2018		166
Taux en pourcent		89.2%

* Valeur comparative: Pour chaque clinique est calculée la différence entre le paramètre de qualité de cette clinique et la valeur moyenne des paramètres de qualité des autres cliniques pondérée en fonction du nombre de cas. Une valeur positive signifie que le résultat de la mesure est supérieur à la valeur attendue compte tenu de la structure des patients de l'institution. Une valeur négative indique au contraire que le résultat est inférieur à la valeur attendue. Remarque: En 2016, l'expression «résidu standard» était encore employée au lieu de «valeur comparative».

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

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

Indication sur la mesure		
Institut national d'enquête	Charité - Université à Berlin, institut de sociologie médicale, département de recherche en réadaptation	

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients qui ont été traités en stationnaire durant la période de relevé.

18 Détails des projets

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

18.1 Projets actuels en faveur de la qualité

18.1.1 Déploiement du DPI

Objectif du projet :

- Communication fluide en service
- Diminution des pertes d'informations

Déroulement du projet :

- Différents groupes de travail ont été créés pour la création de ce DPI
- Création des formulaires nécessaires pour le fonctionnement de ce DPI

18.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2020

18.2.1

Mise en place de la certification ISO

Type de projet

Certification ISO 9001

Objectif

Prouver que les conditions réelles de fonctionnement (méthodes, processus, engagement, management) de l'entreprise sont parfaitement conformes aux objectifs et au système de management de la qualité.

Déroulement

- Plannification des audits internes (états des lieux)
- Identification des processus
- Création de la revue de direction
- Définition des objectifs qualité
- Mise en place d'un plan d'action répondant aux objectifs

18.3 Projets de certification en cours

18.3.1 Certification ISO 9001

En 2022, nous allons faire la demande de la certification Iso 9001-2015.

19 Conclusions et perspectives

La clinique Valmont jouit d'un emplacement opportun de part sa position géographique et son appartenance au groupe Swiss Medical Network. Afin de répondre aux exigences en matière de qualité, nous mettrons tout en oeuvre pour poursuivre l'amelioration continue des processus de 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.

Pour toutes informations supplémentaires, veuillez prendre contact avec l'hôpital ou la clinique, ou consulter le dernier rapport annuel.

Soins somatiques aigus

Offres groupes de prestations de la planification hospitalière
Base
Base chirurgie et médecine interne
Peau (dermatologie)
Dermatologie (y c. vénérologie)
Oncologie dermatologique
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 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 crânienne
Système nerveux médical (neurologie)
Neurologie
Tumeur maligne secondaire du système nerveux
Tumeur primaire du système nerveux (sans patients palliatifs)
Maladies cérébrovasculaires
Yeux (ophtalmologie)
Ophthalmologie
Chirurgie spécialisée du segment antérieur
Cataracte
Affections du corps vitré/de la cornée
Hormones (endocrinologie/diabétologie)
Endocrinologie
Estomac-intestins (gastroentérologie)
Gastroentérologie
Gastroentérologie spécialisée
Ventre (Chirurgie viscérale)
Chirurgie viscérale
Interventions majeures sur le pancréas (CIMHS)
Interventions majeures sur le foie (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
Transplantation autologue de cellules souches hématopoïétiques
Transplantation allogénique de cellules souches hématopoïétiques (CIMHS)
Vaisseaux
Chirurgie vasculaire périphérique (artérielle)
Interventions sur les vaisseaux périphériques (artériels)
Chirurgie carotidienne
Radiologie interventionnelle (ou seulement diagnostique pour les vaisseaux)
Cœur
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)
Néphrostomie percutanée avec fragmentation de calculs
Poumons médical (pneumologie)
Pneumologie
Mucoviscidose
Polysomnographie
Poumons chirurgical (chirurgie thoracique)
Chirurgie thoracique
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
Chirurgie du plexus
Rhumatologie
Rhumatologie
Rhumatologie interdisciplinaire
Gynécologie

Gynécologie
Centre du sein reconnu et certifié
Interventions liées à la transsexualité
Obstétrique
Soins de base en obstétrique (à partir de la 35e sem. et $\geq$ 2000 g)
Obstétrique (à partir de la 32e sem. et $\geq$ 1250 g)
Obstétrique spécialisée
Nouveau-nés
Soins de base aux nouveau-nés (à partir de la 35e sem. et $\geq$ 2000 g)
Néonatalogie (à partir de la 32e sem. et $\geq$ 1250 g)
Néonatalogie spécialisée (à partir de la 28e sem. et $\geq$ 1000 g)
Radiothérapie (radio-oncologie)
Oncologie
Radio-oncologie
Médecine nucléaire
Traumatismes graves
Chirurgie d'urgence (polytraumatismes)

Réadaptation

Offre de prestations en réadaptation

Domaines de réadaptation	
Réadaptation musculo-squelettique	s
Réadaptation neurologique	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.

La référence à cet égard est le document [«DefReha© version 2.0. Réadaptation stationnaire: définitions et exigences minimales»](#), qui décrit les prestations et les types de réadaptation stationnaire.

Offre stationnaire de domaines spécialisés	Nombre moyen de traitements / séances par jour et patient	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation musculo-squelettique	3.00	566	
Réadaptation neurologique	4.00	282	

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.

Dans d'autres hôpitaux / cliniques : Propres offres externes	stationnaire	ambulatoire
Clinique de Montchoisi : Physiothérapie, ergothérapie et neuropsychologie		√

Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)
Clinique Valmont		
Hôpital de Montreux	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	5 km
Hôpital de Montreux	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	5 km

Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé
Clinique Montchoisi	Radiographie

Editeur



Le modèle pour ce rapport sur la qualité est publié par H+ :
H+ Les Hôpitaux de Suisse
Lorrainestrasse 4A, 3013 Berne

Voir aussi:

www.hplus.ch/fr/qualite/rapportsurlaqualite/



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

Instances impliqués et partenaires

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

Voir aussi:

www.hplus.ch/fr/portrait/commissionstechniques/



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**): www.samw.ch.