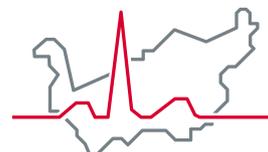


# Rapport qualité

Résumé  
Hôpital du Valais



Hôpital du Valais  
Spital Wallis

# 2017



## Sécurité des patients et qualité des soins

Assurer des soins de qualité et garantir la sécurité des patients sont des enjeux majeurs pour tout hôpital. En 2014 l'Hôpital du Valais (HVS) a adapté sa stratégie qualité en l'orientant vers des démarches impliquant davantage les collaborateurs en contact direct avec les patients, ainsi que les patients eux-mêmes.

Cette stratégie comporte plusieurs axes, dont un est le renforcement de la visibilité des projets et des résultats liés à la qualité. C'est dans cet axe que s'inscrit la communication des résultats qualité de l'HVS. Comme chaque année, les résultats des indicateurs qualité sont mis en ligne sur le site de l'HVS [www.hopitalvs.ch/rapports](http://www.hopitalvs.ch/rapports). Depuis deux ans, s'ajoute à cette communication un rapport qualité qui met l'accent sur certains thèmes.

Le rapport qualité 2017 se concentre sur des projets qualité plutôt que sur des résultats d'indicateurs. Non que ces derniers ne soient pas importants, mais parce qu'ils ont tendance à focaliser toute l'attention sur certains aspects très spécifiques qui ne représentent parfois qu'une petite portion de l'activité de l'hôpital. Afin de donner une image plus complète de la démarche d'amélioration de l'HVS, plusieurs exemples de projets qualité sont ici présentés: une filière clinique, la sécurisation de l'administration des médicaments, une enquête auprès des collaborateurs, une accréditation internationale et une campagne de sensibilisation.

## Brève présentation de l'HVS

A quelques rares exceptions près, l'Hôpital du Valais propose des prestations dans tous les domaines de la médecine moderne, qu'il s'agisse de soins somatiques aigus, non aigus, de psychiatrie ou d'analyses de laboratoire.

5'400

Principal employeur  
du canton avec 5'400  
collaboratrices  
et collaborateurs.



40'700

séjours hospitaliers.



72'300

entrées aux urgences.



708

millions de francs  
de chiffre d'affaires.



462'400

visites ambulatoires.





Institut Central  
des Hôpitaux

Centre Hospitalier  
du Haut-Valais

Hôpital de Brigue

Hôpital de Viège

Centre Hospitalier  
du Valais Romand

Hôpital de Sierre

Centre Valaisan de Pneumologie  
Montana

Hôpital de Sion

Hôpital de Martigny

Clinique Saint-Amé  
Saint-Maurice

Hôpital de Malévoz  
Monthey

## Filière clinique

Une filière clinique est un plan de soins interdisciplinaire, formalisé, pour un groupe de patients souffrant d'une même pathologie qui amène chaque patient vers un objectif désiré. Le terme « itinéraire clinique » est aussi utilisé pour décrire cette approche visant l'amélioration continue.

La prise en charge de l'infarctus du cœur se prête bien à la mise en œuvre d'une filière, en particulier parce que la performance de la prise en charge dépend de nombreux acteurs différents, extra- et intra-hospitaliers.

Bien que les patients souffrant d'un infarctus bénéficient déjà d'une prise en charge 24h/24 depuis plus de 20 ans en Valais, la création d'une véritable filière de soins cantonale allant des services de secours pré-hospitaliers à la fin de la réadaptation cardiaque a permis de réunir tous les acteurs impliqués dans cette pathologie avec la mise à contribution de différentes disciplines (secours, urgences, cardiologie interventionnelle, chirurgie, radiologie, soins intensifs, cardiologie, physiothérapie, réadaptation, administration et flux des patients). Mise en œuvre dès le 15 mai 2017, elle a comme objectifs essentiels :

- L'amélioration de la qualité de prise en charge et de la sécurité du patient
- La facilitation du travail et une meilleure coordination des intervenants
- L'amélioration de la satisfaction des patients et du personnel
- Une utilisation des ressources plus rationnelle
- L'instauration d'une culture d'amélioration/formation continue au sein du personnel

L'amélioration continue de la filière se base sur le suivi des incidents déclarés, le suivi d'indicateurs (notamment de délai) et sur l'analyse des réponses aux questionnaires de satisfaction patients et collaborateurs mis en place dans le cadre du projet.

Un premier bilan en fin d'année 2017 révèle que 96% des patients ayant répondu au questionnaire de satisfaction se sont révélés très, voire extrêmement, positifs concernant la prise en charge pré-hospitalière et hospitalière.

Même écho auprès des collaborateurs: amélioration de la qualité de prise en charge: 88% ;  
Optimisation de la collaboration interprofessionnelle: 97% ;  
Amélioration de la satisfaction personnelle des professionnels impliqués: 76%.



## Sécurisation de l'administration des médicaments

Le projet MediScreen permet via un nouveau système de screening informatisé d'identifier des situations à risque de problèmes médicamenteux et, le cas échéant, d'apporter des mesures correctives ou préventives. Ce projet a été mis sur pied conjointement par la pharmacie de l'Institut Central des Hôpitaux (ICH), le service informatique et les coordinateurs pour la qualité des soins et de la sécurité des patients.

Il consiste à identifier des situations à risque de problèmes médicamenteux par le biais de requêtes informatiques dans le dossier patient informatisé (DPI). Une revue de la littérature a permis d'établir une liste de situations à risque. Cette liste a été discutée avec des médecins représentatifs de différentes disciplines au sein de l'HVS.

Les requêtes informatiques sont réalisées automatiquement par le logiciel PharmaClass® acquis par l'HVS et installé en début d'été 2017. Après une période de tests et de validation, la direction générale a donné son feu vert pour le passage en phase pilote qui a débuté le 1<sup>er</sup> février 2018.



Concrètement, le logiciel analyse en permanence le DPI de tous les patients adultes hospitalisés à l'HVS et alerte les pharmaciens lorsqu'une situation à risque est détectée. Si l'alerte est jugée cliniquement pertinente, un-e pharmacien-ne prend contact avec un médecin en charge du patient pour proposer les adaptations nécessaires. Le pharmacien laisse ensuite une note de suite dans la liste des problèmes du dossier patient informatisé Phoenix.

De plus, dans le cadre de la lutte contre la résistance aux antibiotiques, ce projet permet de détecter la prescription de certaines substances de 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> ligne. Les médecins spécialistes en maladies infectieuses, auxquels l'information est transmise, peuvent ainsi vérifier la pertinence de leur utilisation et proposer le cas échéant une adaptation du traitement.

L'HVS est le premier hôpital en Europe à installer et mettre en fonction PharmaClass®. Il peut permettre d'éviter des erreurs médicamenteuses potentiellement graves et de limiter au strict nécessaire l'utilisation d'antibiotiques à large spectre. Il améliorera ainsi la sécurité et la qualité de la prise en charge des patients.

## Enquête auprès des collaborateurs : évaluation de la culture de la sécurité

La culture de la sécurité désigne des façons d'agir et des pratiques individuelles et organisationnelles, fondées sur des croyances et des valeurs partagées, qui cherchent continuellement à réduire les dommages aux patients, lesquels peuvent être liés aux soins.

L'Hôpital du Valais s'est associé à l'initiative de la Conférence des directeurs médicaux de Suisse latine pour réaliser une enquête sur la culture de la sécurité dans les hôpitaux de Suisse latine (sont inclus les hôpitaux bilingues de Fribourg et du Valais, ainsi que les hôpitaux du Tessin, de Vaud, de Genève, de Neuchâtel et du Jura).

Le sondage est basé sur un questionnaire développé par l'AHRQ (organe qualité des USA) et a été traduit en français par la Haute Autorité de Santé (organe qualité de la France), puis traduit en allemand. Il cible les collaboratrices en contact direct avec les patient-e-s (soignant-e-s, aide-soignant-e-s, médecins, techniciens en radiologie médicale, physiothérapeutes, logopédistes, instrumentistes, diététiciennes, aides de salle, etc.).

Cet outil d'évaluation est une étape importante dans le développement de la culture de la sécurité à l'Hôpital du Valais. L'analyse des réponses au questionnaire permet d'identifier les domaines où des mesures d'amélioration sont nécessaires et d'entreprendre des actions pour développer la culture sécurité.

L'enquête a eu lieu du 1.3.17 au 17.4.17. Le taux de participation a été de 32.9% (taux de participation global en Suisse latine est de 41%, variant entre 19% et 74%).

Les résultats dans l'HVS sont les mêmes que la moyenne des résultats des autres hôpitaux de Suisse latine. Les résultats sont exprimés sous forme de taux de réponses positives pour la sécurité du patient.

### Domaines de la culture sécurité

D1: Fréquence de notification des incidents (outcome)	57.1%
D2: Perception globale de la sécurité (outcome)	46.7%
D3: Supérieur hiérarchique vecteur de sécurité	66.7%
D4: Apprentissage organisationnel	53.4%
D5: Travail d'équipe dans l'unité	65.9%
D6: Ouverture à la communication interne, au débat	57.0%
D7: Feedback et communication interne des erreurs	51.6%
D8: Réaction non punitive à l'erreur	41.4%
D9: Dotations	37.2%
D10: Soutien du management à la sécurité patients	34.6%
D11: Collaboration entre unités/départements	47.1%
D12: Transferts et transmissions	38.2%

Les domaines dans lesquels les mesures d'amélioration sont mises en œuvre à l'HVS sont la réaction non punitive à l'erreur, les dotations, le soutien du management à la sécurité des patients, les transferts et les transmissions. Ces quatre domaines ont été évalués globalement négativement dans tous les hôpitaux de Suisse latine ayant mené l'enquête.

L'enquête sera répétée à un intervalle d'environ 3 ans, permettant ainsi d'évaluer l'évolution de la culture sécurité suite aux mesures prises.



## Label de qualité Pathway to Excellence®

Le Centre Hospitalier du Haut-Valais (SZO) a obtenu le label de qualité Pathway to excellence® de l'association américaine des infirmières American Nurses Credentialing Center (ANCC). Le domaine des soins du SZO remplit ainsi les strictes exigences du programme et est officiellement engagé sur le « chemin de l'excellence ».

Pour obtenir ce label, il s'agissait de respecter 12 standards du programme de qualité des soins de l'ANCC. Après quatre ans d'intenses préparatifs et de mise en œuvre des mesures du programme de qualité des soins au SZO, ces standards sont considérés comme étant intégrés par les collaborateurs des soins et des services médico-techniques et médico-thérapeutiques MTT.

Courant janvier 2017, une enquête en ligne anonymisée a été adressée à près de 500 collaborateurs des soins et des MTT du SZO au sujet des critères du programme de qualité ANCC mis en œuvre au SZO. Plus de 70% des personnes ont répondu à l'enquête et confirmé la mise en œuvre à 85%. Ce résultat dépasse de loin les exigences de l'ANCC, qui fixe un taux de participation de 51% au moins et un taux de réponses favorables de 75% minimum pour les points analysés.

L'analyse des processus de travail, les échanges interdisciplinaires et la mise en œuvre des mesures d'optimisation entraînent une amélioration des performances, augmente bien-être et satisfaction du patient et des collaborateurs de l'institution.

### 12 standards sur la voie de l'excellence

Standard 1	Le personnel soignant détermine et contrôle la pratiques de soins
Standard 2	L'environnement de travail est sûr et de bonne qualité
Standard 3	Des dispositifs sont en place pour adresser et traiter des préoccupations liées à la pratique de soins ou aux patients
Standard 4	Un programme d'intégration pour les nouveaux collaborateurs est mis en œuvre
Standard 5	Le directeur et les responsables des soins de pôle/clinique disposent d'un cursus de formation adéquat
Standard 6	Le développement professionnel est promu
Standard 7	Une répartition équitable des salaires est en place
Standard 8	Le personnel soignant est reconnu pour ses réalisations et ses réussites
Standard 9	Un équilibre vertueux (work life balance) est encouragé
Standard 10	Les collaborations interprofessionnelles sont valorisées et soutenues
Standard 11	L'encadrement soignant est compétent et responsable
Standard 12	Un programme de qualité et un programme des pratiques reposant sur des preuves sont mis en œuvre



## Campagne de sensibilisation à la cybersécurité – « Je suis une cible »

Les nouvelles technologies de l'information sont aujourd'hui omniprésentes. A l'instar des autres secteurs de l'économie, celui de la santé est également touché par des transformations profondes.

Si les bénéfices de ces technologies pour la médecine du 21<sup>e</sup> siècle sont importants, leur engagement massif dans la prise en charge médicale des patients accentue également significativement l'exposition de l'hôpital aux cyber-risques. Les conséquences d'une cyber-attaque peuvent être critiques, comme l'a démontré la cyber-attaque « WannaCry » (mai 2017) touchant très lourdement les hôpitaux britanniques.

Conscient du rôle clé joué par le facteur humain dans un système de cyber-protection efficace, l'Hôpital du Valais (HVS) a développé le projet « CyberSensibilisation ». Le but de ce projet est de permettre à chaque collaborateur de l'HVS, indépendamment de sa fonction et de son environnement de travail, de comprendre comment les technologies de l'information peuvent être utilisées à des fins malveillantes, comment détecter de telles utilisations, comment agir en conséquence. L'objectif fixé est en lien avec la culture d'entreprise et la conscience individuelle : chacun doit être conscient qu'il est une cible privilégiée des cybercriminels, mais qu'il constitue aussi un bouclier de défense particulièrement efficace. Le slogan « Stop. Think.Act » du projet explicite cet objectif :

- Stop: Renforcer la conscience individuelle des risques et enjeux en matière de cybersécurité.
- Think: Renforcer la connaissance individuelle des bons comportements et attitudes à adopter.
- Act: Renforcer la contribution individuelle à la cyber-protection du système d'information.

Rapporté à l'ensemble des 5'200 collaborateurs de l'HVS, le taux de réalisation du parcours de formation portant sur les notions de base de cybersécurité est de 77%. Lorsqu'il est rapporté à la population de collaborateurs utilisant au minimum 1x/mois un PC dans le cadre de leur travail (84%), ce taux monte à 91%. Cet écart est explicable par le fait qu'un certain nombre de métiers de l'institution



n'utilisent aujourd'hui que relativement rarement un PC dans leur quotidien (e.g. services d'intendance, services de cuisine, services de parcs et jardins).

Plusieurs facteurs peuvent expliquer le succès de ce projet « CyberSensibilisation ». Parmi les plus importants figurent les soutiens forts du Conseil d'Administration et de la Direction Générale de l'HVS, une campagne de communication innovante avec la participation active d'un certain nombre de collaborateurs de fonctions et métiers différents (e.g. panneaux, vidéos), des contenus de formation utiles tant dans la vie professionnelle que privée des collaborateurs, et une équipe de projet rassemblant les compétences requises et pratiquant une intense collaboration interprofessionnelle.

La mesure des indicateurs nationaux de qualité (ANQ, OFSP) représente une approche reconnue pour améliorer la qualité des soins, mais elle a tendance à focaliser les attentions et à occulter les autres approches, tout aussi importantes, mais moins visibles. Celles présentées dans le présent rapport en sont des exemples. Il nous est paru important de les mettre en avant, car elles donnent un aperçu plus large des initiatives qualité et montrent l'implication active des collaborateurs de l'HVS dans la qualité des soins et la sécurité des patients. Elles illustrent aussi le dynamisme qui est nécessaire à toute démarche qualité visant à assurer l'amélioration continue.

En complément à ce rapport, le lien [www.hopitalvs.ch/rapports](http://www.hopitalvs.ch/rapports) permet de consulter les résultats détaillés des indicateurs qualité mesurés à l'HVS, les reconnaissances comme établissement de formation, les accréditations/certifications/labels et les publications scientifiques par les collaborateurs de l'HVS. Ce lien permet aussi d'accéder au rapport de gestion de l'HVS qui présente les activités de l'hôpital et ses résultats financiers.

---

#### Rapport qualité

##### Indicateurs qualité nationaux

ANQ (soins aigus, psychiatrie et réadaptation)

Taux de mortalité, OFSP

##### Autres indicateurs de l'HVS

Maladies infectieuses

Déclarations des incidents médico-hospitaliers

Vigilances (matérovigilance et hémovigilance)

Déclarations des chutes

Satisfaction des patients

##### Accréditations, certifications, labels

##### Reconnaisances comme établissement de formation

##### Conventions avec les centres universitaires

##### Publications et communications scientifiques

---

#### Rapport de gestion



[www.hopitalvs.ch/rapports](http://www.hopitalvs.ch/rapports)



