



RÉSEAU FRIBOURGEOIS  
DE SANTÉ MENTALE  
FREIBURGER NETZWERK  
FÜR PSYCHISCHE GESUNDHEIT

# Rapport sur la qualité 2022

conforme aux directives de H+

Validé le:  
par:

26.05.2022  
Serge Renevey, Directeur

Version 2



Réseau fribourgeois de santé mentale  
(RFSM), Centre de soins hospitaliers

[www.rfsm.ch](http://www.rfsm.ch)



psychiatrie

## 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 2022.

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 2022

Madame  
Margarita Cortés  
Responsable qualité  
+41263057711  
[margarita.cortes@rfsm.ch](mailto:margarita.cortes@rfsm.ch)

## Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse sur la situation en matière de qualité

Par leur important engagement et les mesures ciblées qu'ils prennent, les hôpitaux et les cliniques suisses contribuent au développement de la qualité, y compris dans les moments difficiles. Avec son modèle de rapport, H+ leur permet de rendre compte de manière uniforme et transparente de leurs activités qualité. Ces informations peuvent en outre être transférées directement dans leurs profils respectifs sur [info-hopitaux.ch](http://info-hopitaux.ch).

En 2022, les hôpitaux et les cliniques étaient encore affectés par la pandémie de COVID-19. Pour les décharger, le relevé national des infections du site opératoire, qui est assez astreignant, a été suspendu durant les mois d'hiver. De plus, ce relevé a pu être réalisé simultanément pour les cas avec et sans implants: une première.

L'ANQ a mené à bien les enquêtes nationales de satisfaction des patients en psychiatrie et en réadaptation. Pour chaque domaine spécialisé, elles se déroulent désormais à un rythme biennal. En soins somatiques aigus, 2022 n'était pas une année d'enquête de satisfaction.

L'ANQ a décidé en 2022 de modifier la méthode de saisie des réhospitalisations, maintenant analysées avec l'algorithme du Center for Medicare & Medicaid Services (CMS) qui a été adapté au contexte suisse. Les premiers résultats reposant sur les données OFS 2021 figureront dans le rapport sur la qualité 2023.

Au chapitre 4 «Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité» du modèle actuel, les hôpitaux et les cliniques ont pour la première fois la possibilité de présenter leurs Patient-Reported Outcome Measures (PROMs).

En plus des mesures propres à chaque hôpital, le rapport sur la qualité rend compte de celles de l'ANQ, obligatoires et uniformes au niveau national, incluant les résultats spécifiques à l'hôpital/la clinique. Des comparaisons ponctuelles ne sont possibles en l'espèce que si les résultats par clinique, hôpital ou site sont dûment ajustés. Vous trouverez des explications détaillées sur [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

H+ tient à remercier tous les hôpitaux et cliniques pour leur engagement en vue de garantir la qualité élevée des soins en Suisse. Présentées de manière transparente et exhaustive, ces activités suscitent l'intérêt et l'estime qu'elles méritent.

Avec nos meilleures salutations



Anne-Geneviève Bütikofer  
Directrice H+

## Table des matières

<b>Mentions légales</b> .....	<b>2</b>
<b>Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse sur la situation en matière de qualité</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Introduction</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation de la gestion de la qualité</b> .....	<b>7</b>
2.1 Organigramme .....	7
2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité .....	8
<b>3 Stratégie de qualité</b> .....	<b>9</b>
3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2022 .....	10
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2022 .....	11
3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir .....	12
<b>4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité</b> .....	<b>14</b>
4.1 Participation aux mesures nationales .....	14
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 .....	15
4.4 Activités et projets relatifs à la qualité .....	16
4.4.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents .....	33
4.5 Aperçu des registres .....	34
4.6 Vue d'ensemble des certifications .....	35
<b>MESURES DE LA QUALITE</b> .....	<b>36</b>
<b>Enquêtes de satisfaction</b> .....	<b>37</b>
<b>5 Satisfaction des patients</b> .....	<b>37</b>
5.1 Enquête nationale auprès des patients en psychiatrie .....	37
5.2 Service des réclamations .....	38
<b>6 Satisfaction des proches</b> .....	<b>39</b>
6.1 Enquêtes à l'interne .....	39
6.1.1 Plate-forme "ProFamille+" .....	39
6.1.2 Plate-forme "Connexion familiale" .....	40
<b>7 Satisfaction du personnel</b> .....	<b>41</b>
7.1 Enquête à l'interne .....	41
7.1.1 Dialogue interactif .....	41
7.1.2 Formation postgraduée: évaluation par les médecins en formation postgraduée .....	42
7.1.3 Enquête auprès du personnel 2022 .....	43
<b>8 Satisfaction des référents</b> .....	<b>44</b>
8.1 Enquête à l'interne .....	44
8.1.1 Psychiatrie de liaison .....	44
<b>Qualité des traitements</b> .....	<b>45</b>
<b>9 Réhospitalisations</b> Notre établissement ne propose pas de prestations dans cette spécialité.	
<b>10 Opérations</b> Notre établissement ne propose pas de prestations dans cette spécialité.	
<b>11 Infections</b> Notre établissement ne propose pas de prestations dans cette spécialité.	
<b>12 Chutes</b> .....	<b>45</b>
12.1 Mesure interne .....	45
12.1.1 Chutes (autres qu'avec méthode LPZ/ANQ) .....	45
<b>13 Escarres</b> .....	<b>46</b>
13.1 Mesure interne .....	46
13.1.1 Escarres (autres qu'avec méthode LPZ/ANQ) .....	46
<b>14 Mesures limitatives de liberté</b> .....	<b>47</b>
14.1 Relevé national des mesures limitatives de liberté en psychiatrie des adultes et en psychiatrie des enfants et adolescents .....	47

<b>15</b>	<b>Intensité des symptômes psychiques</b> .....	<b>48</b>
15.1	Mesure nationale en psychiatrie des adultes .....	48
15.2	Mesure nationale en psychiatrie des enfants et des adolescents .....	50
<b>16</b>	<b>Qualité de vie, capacité fonctionnelle et de participation</b>	
	Notre établissement ne propose pas de prestations dans cette spécialité.	
<b>17</b>	<b>Autre mesure de la qualité</b> .....	<b>52</b>
17.1	Autre mesure interne .....	52
17.1.1	Comportements agressifs .....	52
<b>18</b>	<b>Détails des projets</b> .....	<b>53</b>
18.1	Projets actuels en faveur de la qualité .....	53
18.1.1	Programme de soutien pour les jeunes aidants .....	53
18.2	Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2022 .....	55
18.2.1	Certificate of advanced studies (CAS) en Clinique infirmière en psychiatrie .....	55
18.3	Projets de certification en cours .....	56
18.3.1	RFSM - Psychiatrie et Psychothérapie Secteur Adultes, Marsens .....	56
18.3.2	Centre cantonal des addictions (CCA) .....	57
<b>19</b>	<b>Conclusions et perspectives</b> .....	<b>58</b>
<b>Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution</b> .....		<b>59</b>
Psychiatrie .....		59
<b>Editeur</b> .....		<b>60</b>

## 1 Introduction

**Le Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM)** est un établissement de droit public doté de la personnalité juridique qui a vu le jour le 1er janvier 2008. Sa création repose sur la loi du 5 octobre 2006 sur l'organisation des soins en santé mentale (LSM). Le RFSM regroupe ainsi dans une même entreprise, autonome dans le cadre des limites prévues dans la loi, l'ensemble des prestations publiques en matière de psychiatrie, psychothérapie et politique de santé mentale. Il est rattaché administrativement à la Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS).

L'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur le financement des hôpitaux au 1er janvier 2012 a accru l'autonomie, mais aussi la responsabilité du RFSM. Le cadre financier est désormais régi par la facturation des prestations effectives à la journée ou à l'acte aux partenaires payeurs représentés par les assureurs maladie d'une part et l'Etat d'autre part. En plus, l'Etat confie au RFSM la réalisation de prestations de nature publique et d'intérêt général qui font l'objet d'une rémunération prévue dans le cadre de mandats annuels.

La mission du RFSM est de permettre à toute personne souffrant d'un trouble, d'une maladie ou d'un handicap en santé mentale de bénéficier de soins adéquats et de qualité, en favorisant son autonomie relationnelle, familiale, sociale et économique. Il a également une mission de prévention et de promotion de la santé mentale et de favoriser la réinsertion des patients. Le RFSM est également actif dans la formation avec le suivi de plus de deux cents personnes par an.

Dans le cadre de la planification sanitaire, le RFSM exploite, trois secteurs, à savoir le Secteur de psychiatrie et psychothérapie pour enfants et adolescents (SI), le Secteur de psychiatrie et psychothérapie pour adultes (SII) et le Secteur de psychiatrie et psychothérapie pour personnes âgées (SIII). En décembre 2022, le RFSM a clôturé son 15ème exercice.

Les activités du RFSM (y compris celles de l'EMS Les Camélias) se sont déroulées sur six sites et pour les activités de consultation et ou de liaison dans plusieurs dizaines d'institutions partenaires comme, notamment les EMS, les sites de l'HFR, les foyers pour requérants d'asile ou les foyers spécialisés dans le handicap psychique, les prisons, les services de soins de domicile.

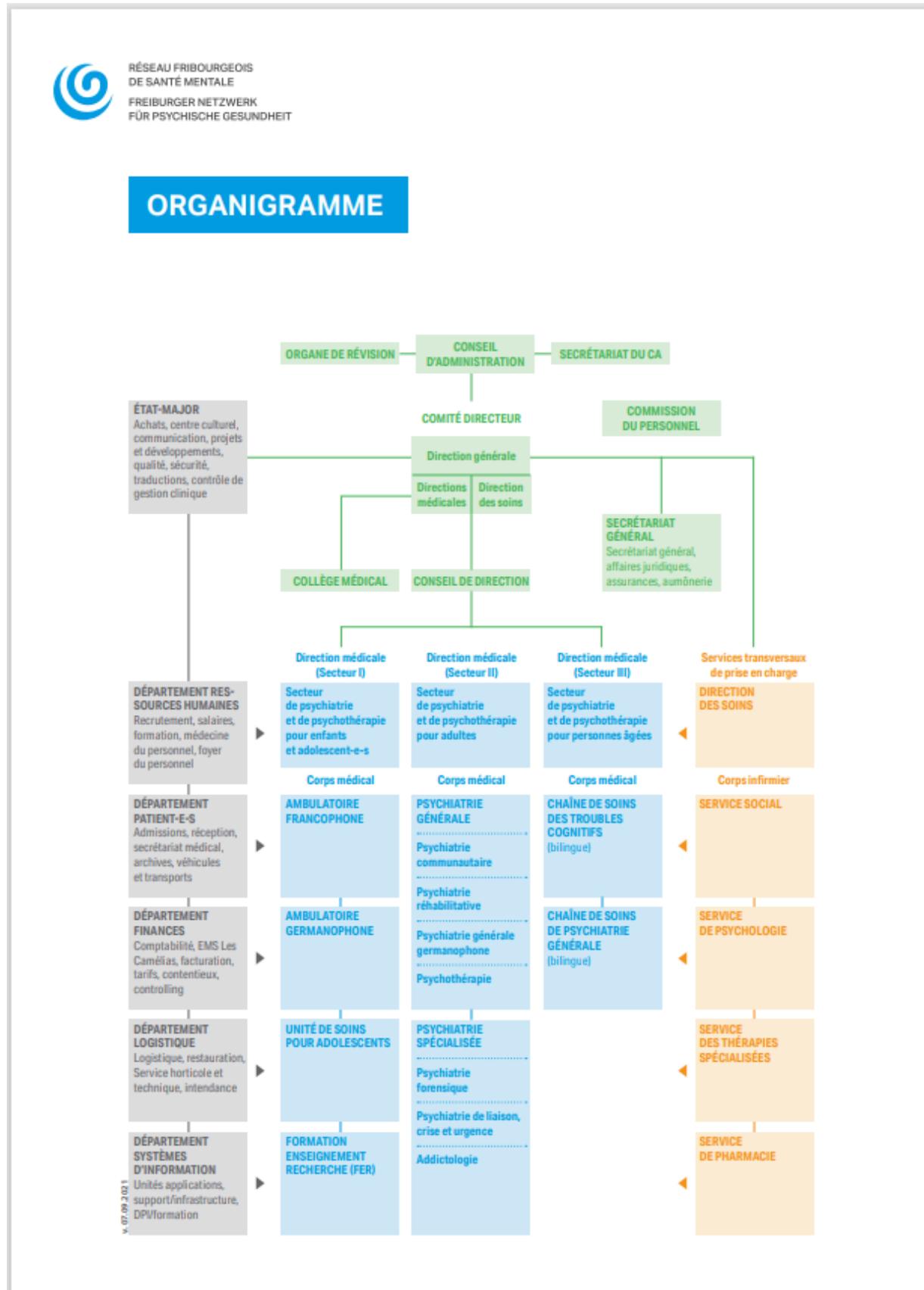
Le RFSM est devenu un pôle d'excellence et de compétences en santé mentale; Avec la concrétisation de la mise en exploitation du nouveau centre de psychiatrie intégré à Villars-sur-Glâne intitulé RFSM Fribourg, qui englobe -le démarrage des formations postgraduées

La gouvernance clinique mise en place sous un même toit, le développement des soins ambulatoires, des consultations et liaisons ainsi que le déploiement de trois cliniques de jour sont ainsi des moyens efficaces, tous régis par le principe de subsidiarité, qui permettent d'envisager une hospitalisation, comme le dernier recours dans la prise en charge psychiatrique.

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 représentée au niveau de la direction et soutenue par les membres du

comité directeur du RFSM, organe stratégique du management de la qualité. Le comité directeur se réunit mensuellement. Il aborde toutes les questions relatives au management de la qualité, à son fonctionnement et vérifie l'évolution et l'efficacité constante du SMQ. Le responsable stratégie qualité est à la fois président du comité directeur.

La gestion de la qualité est représentée au niveau de la direction.

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de **100** est disponible.

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

Madame Margarita Cortés  
Responsable qualité  
+4126308 0310  
[margarita.cortes@rfsm.ch](mailto:margarita.cortes@rfsm.ch)

Monsieur Serge Renevey  
Directeur général  
+41263080071  
[Serge.Renevey@rfsm.ch](mailto:Serge.Renevey@rfsm.ch)

### 3 Stratégie de qualité

**La mise en œuvre et maintenance du Système de management de la qualité (SMQ)** en tant qu'outil de gestion global au RFSM, fait partie des motivations internes et des incitations ou conditions des différents partenaires du système de santé (l'Office fédéral de la santé publique, les cantons, Santéuisse, H+ et les assurances sociales fédérales) et des **valeurs communes** fondamentales formulées dans la charte éthique du RFSM.

**Nous maintenons, exploitons et développons notre SMQ dans un contexte d'amélioration continue**, afin d'optimiser la qualité, les processus, les ressources et pour piloter les changements et les multiples interrelations au sein du réseau et assurer la visibilité de la qualité auprès des différents partenaires du RFSM, des patients, de leurs proches et du public intéressé.

- Évaluer en continu l'efficacité des processus par le biais d'indicateurs déterminants, afin de démontrer la concrétisation des valeurs et le besoin de mesures d'améliorations pour l'optimisation des processus et pour renforcer le travail interdisciplinaire favorable à la prise en charge médicale des patients dans le cadre des ressources disponibles.
- Mesurer les résultats des indicateurs définis dans le cadre des mesures nationales de la qualité en psychiatrie pour publication et comparaison entre cliniques au niveau national et à titre d'améliorations cliniques.

**Chacun de nos patients bénéficie, au sein de nos chaînes de soins spécialisées**, de conditions optimales pour un projet de soins personnalisé, de qualité et respectant ses droits et ses attentes. Placer les besoins et les ressources de nos patients, ainsi que ceux et celles de ses proches, au centre de nos préoccupations fait partie intégrante de notre philosophie.

- Evaluer et améliorer continuellement la qualité des prestations au sein d'un réseau bilingue en constante évolution, en restant à l'écoute permanente des dernières nouveautés thérapeutiques pour répondre à la satisfaction de nos patients et à celle des divers partenaires.
- Promouvoir l'image du RFSM et garantir l'accès aux prestations par la mise en œuvre de campagnes annuelles de prévention sur une thématique de santé mentale

**Nous mettons tout en œuvre pour que l'ensemble de notre personnel** puisse donner le meilleur de lui-même et faire valoir ses compétences dans une culture d'entreprise tournée vers l'esprit d'initiative, la solidarité et la reconnaissance.

- Soutenir et promouvoir les compétences, l'engagement, la motivation et la solidarité du personnel de l'établissement, par la communication de l'intérêt et du sens des réformes, l'adéquation des formations et la qualité du recrutement

**Nous privilégions le développement d'un environnement de travail** agréable et attractif ainsi que d'excellentes conditions d'engagement.

- Contribuer au développement de la psychiatrie fribourgeoise, en améliorant son rayonnement et son attractivité par des offres de formations continues non seulement pour les métiers de la santé, mais également pour une quarantaine d'autres filières professionnelles

**Nous œuvrons dans l'amélioration continue du niveau de sécurité et protection de la santé au sein de notre organisation.**

- Evaluer, adapter et mettre en œuvre les mesures de préventions en matière de sécurité et de protection de la santé au travail (SST) en adéquation .

*Notion clients ou partenaires intéressés : collaborateurs, patients, proches, médecins traitants, liaisons EMS, curateurs, assureurs, autorités politiques, législateurs, ...).*

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 2022

Dans le cadre de la planification de la qualité:

- la gestion des processus,
- les indicateurs de mesures des processus et de la qualité,
- les activités et projets d'optimisation au centre de l'amélioration continue du « *Système de management de la qualité (SMQ)* » du RFSM.

#### Mesures nationales de la qualité (ANQ)

Réalisation des mesures nationales de la qualité, selon planning de l'ANQ

Enquête de la satisfaction des patients en psychiatrie adultes 2022

Participation au "Review H+"

#### Projet pour le traitement par diacétylmorphine dans le canton de Fribourg

Objectif: stabiliser la situation de ceux qui ne profitent pas d'autres formes de traitement.

Projet pilote avec un groupe de patients n=10-20 (débuter avec 6-10 patients connus avec élargissement par la suite)

Critères d'admission selon OFSP: >18a, au moins 2 essais TAO, dépendance aux opiacés > 2 a

Mise à disposition de 2 plages de dispensation par jour : dans un premier temps 5 j/7, 2x/jour

À noter: majorité des centres ouvre 7j/7. En fonction de l'évolution et des ressources à disposition élargissement à 7 j sur 7

Intégration des patients HEGEBE dans la prise en charge interdisciplinaire.

#### Consultation, liaison et intervention brève- brief intervention addictologique (COLIBRI) pour les jeunes consommateurs avec ou sans substances

Le programme COLIBRI a comme objectif d'offrir de novo des prestations addictologiques pour les mineurs et jeunes adultes dans le canton de Fribourg, ceci en complémentarité avec les prestations du réseau socio-sanitaire déjà existant. Il s'inscrit dans une logique de filière de soins, et s'offre comme une pierre supplémentaire dans le dispositif cantonal existant

#### Nouveau partenariat entre le RFSM et les institutions accueillants des mineurs et jeunes adultes en difficultés

Développement d'un groupe de travail interdisciplinaire réflexif sur l'organisation de consultations pédopsychiatries réglant les prestations de liaison pédopsychiatries dans les institutions qui accueillent des mineurs et jeunes adultes en difficultés

*Les conventions et les contrats individuels ont été signées. Conceptualisation, validation et déploiement de la mise en œuvre.*

#### Gouvernance clinique - Améliorations de nos pratiques

Travaux d'unification de nos pratiques et de formation avec le Groupe de Prévention Suicide (GRP). Redémarrage du processus d'évaluation clinique, implémentation au secteur II puis III puis au secteur I avec les infirmiers qui ont suivi le CAS clinique.

#### Collaboration à la grande étude internationale sur les effets de la pandémie auprès de la population

En tant que chercheur dans le domaine du stress et de par ses connexions internationales, le Pr Gregor Hasler psychiatre et neuroscientifique du Dpt. de la santé communautaire de l'Université de Fribourg et Médecin-chef de l'Unité de recherche psychiatrique au sein du RFSM, a permis au RFSM d'être associé à cette étude. L'étude a été amené jusqu'à la fin de 2021. La publication des résultats a été fait en 2022.

#### Renforcement du rayonnement académique du RFSM

Poursuite du développement de la formation dans le cadre du Master

### **Poursuite de la situation de Pandémie, poursuite du déploiement du FNPG**

Le RFSM en concertation avec le comité de crise interne Covid-19 s'est organisé dans la mise en place des actions nécessaires à la lutte contre la pandémie. La poursuite du maximum de soins et le maintien du lien pour les patientes et patients.

## **3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2022**

### **Réalisation des mesures nationales de la qualité (ANQ):**

- Selon planning de l'ANQ - présentation des résultats - communiqué de presse
- Suivi des formations continues et soutien en interne

### **Réalisation de l'enquête de satisfaction :**

- des patients : du 1 avril au 30 juin 2022
- du personnel de l'état de Fribourg: du 4 au 25 mai 2022 (Empiricon AG)
- des proches: plate-forme "ProFamille+" et "Connexion familiale"

### **Réalisation des autres mesures de la qualité:**

- Chutes/Prescriptions médicamenteuses/Comportements agressifs/Prévention suicidialité

### **Formations postgraduées dispensées par les médecins directeurs et médecins cadres du RFSM**

- Evaluation par les médecins de la qualité de la formation

### **Aboutissement du projet de Hotline pour les Proches**

*(mandat de la DSAS sur un fonds de la Loterie Romande)*

- La ligne [ProchEcoute](tel:0588062626) (058/806 26 26) est en fonction dès le 30 octobre 2020

### **Officialisation des outils de collaboration avec la police en milieu psychiatrique**

- Travail interdisciplinaire, conceptualisation, validation et déploiement des protocoles d'interventions

### **Officialisation et déploiement du concept de soins palliatifs au secteur III**

- Travail interdisciplinaire, conceptualisation, validation et déploiement au secteur III et EMS les Camélias

### **Officialisation des outils de collaboration entre le RFSM et l'Établissement de détention fribourgeois**

Travail interdisciplinaire, conceptualisation, validation et déploiement des protocoles d'interventions  
-Préavis et Conduites Socio-Thérapeutiques/-Traitement de substitution/-Directives d'admission au CSH

### **Poursuite et extension de la partie hospitalière sur le site de Villars-sur-Glâne**

### **Certificats de reconnaissance ISFM - Établissement de formation postgraduée**

- art 39ss de la réglementation pour la formation postgraduée (RFP)

Les divers travaux préparatoires et les diverses activités avec l'Université de Fribourg, nomination, titularisation, reconnaissance, inauguration, encadrement ont contribué à l'assise des compétences académiques du RFSM

### **Master en médecine à l'Université de Fribourg**

Continuation des enseignements universitaires de proximité en psychiatrie, nommés les rotations cliniques

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

**Poursuite du maintien et développement** du système de management de la qualité du RFSM focalisé sur les 7 thématiques et mesures décrites dans le Concept de développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques.

La stratégie RFSM 2023 – 2030 est une feuille de route, qui définit les cinq grandes orientations identifiées pour guider le pilotage du réseau ces prochaines années avec les principes et exigences de qualité requises. Le Conseil d'Etat a également indiqué la mission et les objectifs stratégiques 2023 – 2025 fixés par l'Etat au RFSM. A cette colonne vertébrale viendront s'arrimer les projets futurs des services – dans tous les domaines d'activité du RFSM – au fur et à mesure de leur conception et de leur mise en place. La stratégie définit des champs d'action prioritaires:

- (1) les prestations
- (2) la gouvernance
- (3) la communication
- (4) la formation et la recherche
- (5) les ressources et la localisation

#### Réalisation des mesures nationales de la qualité (ANQ)

##### Enquêtes de satisfactions des patients ANQ - Enfants, Adultes

##### Groupe prévention suicide (GRPS) de l'ARIP / Groupe Prévention suicide (GPS)

*Renouveau du programme cantonal fribourgeois de promotion de la santé mentale (2022-2025)  
Travaux d'unification de nos pratiques et de formation continue avec tous les cantons romands  
Mise en place de la formation "faire face aux risques suicidaires"(FFRS) et des outils RFSM*

**GPS;** - expert garant du concept-évolution-implémentation dans les services-coaching-organisation des formations, FFRS) + formation continue interne focalisée sur la surveillance/ accompagnement sur cette pratique clinique-coordonne actions postvention: -suicide avéré et -tentative de suicide

**Formation au Centre Autisme** de Genève du professeur Eliez afin de développer des compétences spécialisées et être en mesure de développer ensuite un centre de référence cantonal qui devrait voir le jour en 2023.

**Planification 2023 et réalisation des formations continues**, des formations post-graduées de l'Académie RFSM et des stages pré-gradués obligatoires pour valider les cursus Bachelor et Master.

**Pérennisation des outils de collaboration** entre les Institutions socio-éducatives d'INFRI, le SEJ et le SPS avec le RFSM.

*Reprendre progressivement les activités associatives auprès de l'Association Proche aidant Fribourg (PA-F) et l'association ProFamille Fribourg (APF) en fonction des possibilités du contexte sanitaire*

**Poursuite des rencontres à l'intention des cadres soucieux de développer un partenariat** autour des thématiques pratiques (HFR-HIB-RFSM-HES-AFAS-AFIPA et les Ligues de santé affiliés en 2016 à une convention):

- Participation active à des initiatives communes favorisant la collaboration en réseau et l'intégration des soins.
- Le projet "Evaluation clinique infirmière" sera présenté lors de la prochaine journée de réflexion.

**Refonte du programme d'intervention groupale de soutien aux enfants** vivant avec un parent atteint dans sa santé mentale

**Report des 18èmes journées de la Schizophrénie** pour mars 2023 et reprises des activités tout public.

## 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 santé suisse, 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](http://www.anq.ch/fr).

Notre institution a participé comme suit au plan de mesures national:
<i>psychiatrie</i>
▪ Psychiatrie pour adultes
– Intensité des symptômes (évaluation par un tiers)
– Intensité des symptômes (autoévaluation)
– Mesures limitatives de liberté
– Enquête nationale auprès des patients en psychiatrie des adultes
▪ Psychiatrie pour enfants et adolescents
– L'intensité des symptômes (évaluation par un tiers)
– L'intensité des symptômes (autoévaluation)
– Mesures limitatives de liberté

### 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 des proches</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plate-forme "ProFamille+"</li> <li>▪ Plate-forme "Connexion familiale"</li> </ul>
<i>Satisfaction du personnel</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dialogue interactif</li> <li>▪ Formation postgraduée: évaluation par les médecins en formation postgraduée</li> <li>▪ Enquête auprès du personnel 2022</li> </ul>
<i>Satisfaction des référents</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Psychiatrie de liaison</li> </ul>

Notre institution a exécuté les mesures suivantes propres à l'hôpital:
<i>Chutes</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chutes (autres qu'avec méthode LPZ/ANQ)</li> </ul>
<i>Escarres</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escarres (autres qu'avec méthode LPZ/ANQ)</li> </ul>
<i>Autre mesure de la qualité</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportements agressifs</li> </ul>

#### 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:**

Poursuite du groupe de travail cantonal sur l'intégration des mineurs non accompagnés (MNA)

<b>Objectif</b>	Assurer/faciliter la prise en charge, la transition /coordination des diverses interventions lors de l'hospitalisation ou suivi ambulatoire au sein du RFSM d'un patient mineur non accompagné
<b>Domaine dans lequel le projet est en cours</b>	Le secteur de psychiatrie et de psychothérapie pour enfants et adolescents (SPPEA), le service social du RFSM avec les partenaires cantonaux ORS
<b>Projet: période (du... au...)</b>	Projet débuté en 2017. Février 2019(2020 participation du nouveau médecin directeur SPPEA , focus=> suite programme "envol-moi". Prochain bilan sur période 10.2019-10.2020
<b>Type de projet</b>	Il s'agit là d'un projet interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Coordination inter-institutionnelle- Le nombre d'arrivées de mineurs non accompagnés ayant fortement diminué, le dispositif consultation-liaison prévu dans la convention a été moins sollicité depuis le 1er bilan et s'est même interrompu avec la crise covid-19 jusqu'à ce jour.
<b>Méthodologie</b>	Séance de travail avec les partenaires du réseau, identification des ressources disponibles- travail sur les modalités de prises en charge - Identification des besoins de représentation légale des MNA-
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	SPPEA (MedDir, MedAdj, MedAs) et service social du RFSM, représentants de l'unité Chrysalide avec les partenaires cantonaux (Foyers MNA de l'ORS et SEJ)
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	01.05.18 Signature de la convention-01.10.19 Bilan de la 1ère année de fonctionnement:la satisfaction globale de chacun des partenaires plutôt bonne. Pour ce 1er bilan, aucun questionnaire n'a été élaboré ni envoyé à chacun des partenaires.Le nombre d'arrivées de mineurs non accompagnés ayant fortement diminué, le dispositif consultation-liaison a été moins sollicité depuis et s'est interrompu lors du covid-19. Bilan 10.2020 évaluer le besoin d'un questionnaire pour vérifier si la convention est favorable.
<b>Autres documents</b>	Convention de collab.interinstitutionnelle entre le RFSM et l'ORS

**Vous trouverez ici la liste des activités qualité permanentes et bien implantées:**

Mise en place de formulaires spécifiques pour mesurer les capacités fonctionnelles motrices et cognitives des patients en psychogériatrie dans le centre de soins hospitaliers du RFSM

<b>Objectif</b>	Avoir un aperçu médical rapide des fonctions motrices et cognitives des patients en psychogériatrie + optimiser la facturation hospitalière des patients en psychogériatrie grâce à des scores précis, indiqués dans les formulaires.
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Centre de soins hospitaliers du RFSM - Secteur de la personne âgée (SIII).
<b>Activité: période (depuis...)</b>	01.11.2020 - 31.12.2021
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne.
<b>Méthodologie</b>	Développement de formulaires spécifiques à compléter dans le dossier informatisé du patient afin d'évaluer les capacités motrices et cognitives des patients en psychogériatrie / contrôle de la saisie des données / reporting et analyse des données.
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Service de contrôle de gestion clinique / Corps médical du Secteur de la personne âgée / Département des systèmes d'information.
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Evaluation mensuelle des données saisies / évaluation économique à la fin de l'année / contrôle du remplissage des formulaires dans le cadre de la révision annuelle du codage médical.
<b>Autres documents</b>	Formulaires DPI / OFS CIM-10-GM 2022 – Index systémique (Annexe I, II, III) / Index de Barthel / MMSE.

**Implémentation du système SESA, sécurité, santé au travail**

<b>Objectif</b>	Analyse de risques, Définition des mesures correctives, Processus agression
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Sécurité, santé au travail
<b>Activité: période (depuis...)</b>	01.01.2022 - 31.12.2022
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne.
<b>Expliquer les raisons</b>	Prendre soin des collaborateurs qui sont l'essence du RFSM.
<b>Méthodologie</b>	MSST
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Tous
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Audit H+ réalisé en mars 2023

## Poursuite et extension des actions dans le cadre de l'académie RFSM (copil formation)

<b>Objectif</b>	Positionner le RFSM comme centre de compétences en matière de formation continue en psychiatrie -Assister les collaborateurs -Développer de bonnes pratiques soignantes -Développer l'offre et les programmes de formation RFSM
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	RFSM des secteurs de psychiatrie et de psychothérapie pour enfants et adolescents (SI), pour Adultes (SII) et personnes âgées (SIII)
<b>Activité: période (depuis...)</b>	12.2015 -2017 puis à indéterminé . Programme formation via site RFSM pour les externes
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Quête permanente d'excellence des pratiques infirmières du personnel soignant, assurer la formation post-graduée des médecins et la formation continue des collaborateurs au sein du RFSM. Formation gérée par l'équipe médicale à l'attention du personnel infirmier
<b>Méthodologie</b>	Diffusion du programme d'offres de formation du RFSM aux partenaires externes, renforcer leurs connaissances et compétences -Editer un programme de formation semestriel RFSM
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Partenariat entre le RFSM, les réseaux sociaux sanitaires, les institutions psychiatriques, l'Association fribourgeoise d'aide et de soins à domicile
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	*2ème semestre 2018 Renoncé pour des questions techniques et financières à développer le logiciel H-Kurs pour sa mise à disposition de nos partenaires externes. Visibilité et communication autour du programme de formation via site RFSM et/ ou papier.
<b>Autres documents</b>	Programme de formations annuel sur site intranet-

## Poursuite de la réalisation d'un 2ème centre de soins hospitaliers psychiatriques à Villars-sur-Glâne (VSG) - Plan d'actions

<b>Objectif</b>	Offrir des infrastructures et des équipes de prise en charge parfaitement adéquates aux besoins légitimes de la population germanophone de notre canton par l'ouverture du Centre VSG. => Extension à la partie hospitalière
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Centre de soins hospitaliers (CSH), secteurs de psychiatrie et de psychothérapie pour Adultes (SII) et pour les personnes âgées (SIII)
<b>Activité: période (depuis...)</b>	Sept. 2020 déménagement Urgences psy cantonales + unités Vénus+ Merkur (DA), la patientèle âgée germanophone hors troubles cognitifs sera prise en charge par l'unité DA. Ouverture FNPG
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	La prise en charge clinique des patients germanophones se heurtait à la barrière linguistique et grevait la qualité des soins psychiques dispensés au CSH. La minorité germanophone était discriminée et devait se faire hospitaliser hors canton
<b>Méthodologie</b>	Créer Copil VSG bi-mensuel-Créer+ouvrir la partie hospitalière: déménager l'unité DA de Marsens, accueil d'un centre cantonal d'urgence psychiatrique, 1 unité de crise+ 1 centre de thérapie brève -Exploiter les synergies en matière de ressources de personnel
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Direction Générale, Direction des Soins, Directions médicales, Médecins-cadres, responsables technique et administratif, élargissement à d'autres professionnels en fonction des sujets traités.
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Délai de mise en œuvre; 2017 ouverture CdJ + consult.ambulatoire . Report des déménagements (crise sanitaire Covid-19)des urgences du CPS (actuel semaine/jours ouvrables) au FNPG=> qui deviendra Urgences psy cantonales offrant prestations de crise+d'urgences 24h/24h, 7j/7 ainsi que les unités Vénus+DA(Merkur) en sept.2020 Ouverture FNPG. Parking clinique de jour pour 2021
<b>Autres documents</b>	Inauguration, communiqué de presse

## Amélioration de la documentation médicale – Lettre de sortie(LDS) =&gt; Projet pilote

<b>Objectif</b>	Améliorer la documentation médicale impactant le financement des séjours psychiatriques hospitaliers depuis l'introduction TARPSY – 1er objectif : présenter une lettre de sortie (LDS) commune aux institutions psy romandes
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Centre(s) de soins hospitaliers (CSH) du réseau fribourgeois de santé mentale, secteurs de psychiatrie et psychothérapie adultes
<b>Activité: période</b> (depuis...)	2019-2020 agenda trimestriel (canevas). Dès mai 2021 trimestriel (projet pilote). Fin du projet au printemps 2022, déploiement courant 2022
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Amélioration de la qualité des lettres de sorties. D'autres sujets apparentés pourraient y faire suite en 2021 (scoring Honos, p.ex), nécessitant en amont de rediscuter du cadre et des participants à ce groupe de travail
<b>Méthodologie</b>	Mise en commun des réflexions dans le cadre d'un grp. de travail sous l'égide de la Commission qualité de l'ARIP. Étude + analyse de procédés, développement, amélioration des pratiques de travail. Validation canevas, projet pilote axé liste des problèmes
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Constitution du groupe de travail : une personne impliquée dans le codage (spécialiste en codage médical) et un, voire deux cliniciens pour chaque institutions psychiatriques romandes
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Présentation de la LDS au Comité de l'ARIP - mesures d'améliorations. Validation LDS par le Comité et l'AG ARIP du 9 et 18.11.2020. Début projet pilote LDS axé sur les problèmes (construire canevas adapté aux outils de chaque institution, tester cette transmission d'infos sur outcomes à définir ensemble (satisfaction des différentes parties, temps administratif p.ex)
<b>Autres documents</b>	Lettre de sortie-type commune à l'ensemble des institutions psychiatriques romandes

## Promouvoir l'Unité de recherche clinique du secteur adulte vers l'obtention d'une valeur académique voir projet 18.1.1

<b>Objectif</b>	Accueillir au sein du RFSM des étudiants du Master en médecine
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Secteur de psychiatrie et psychothérapie Adultes du Réseau fribourgeois de santé mentale
<b>Activité: période</b> (depuis...)	Début 2018 à indéterminé
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Offrir des formations postgraduées au sein du RFSM par les trois secteurs reconnus comme établissements de formation postgraduée en psychiatrie et psychothérapie pour adultes, pour personnes âgées, enfants et adolescents, selon les critères de la FMH
<b>Méthodologie</b>	Travaux préparatoires avec l'Université de Fribourg-
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	MedDIR Secteur adultes - Professeur de l'UNI Fribourg -
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Janvier 2019: Le Prof.ordinaire de l'UNI FR, le Dr Gregor Hasler dirige le Centre de recherche du RFSM, secteur adultes. En 2020, démarrage des enseignements cliniques universitaires de proximité en psychiatrie => 6 semaines de "rotations cliniques" pour les étudiants de 1ère année du Master en médecine de l'UNI-Fribourg
<b>Autres documents</b>	Qualité de la formation dispensée dans le secteur adulte par les jeunes médecin (cf 7.1.2). Reconnaissance académique

## Procédure de collaboration entre le RFSM et l'Office Cantonal de l'Assurance Invalidité - OCAI

<b>Objectif</b>	Assurer/faciliter la prise en charge, transition/coordination des informations nécessaires au traitement des dossiers d'un patient pour aider à une prise de décision rapide de l'OCAI
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Secteurs de psychiatrie et de psychothérapie pour adultes (secteur 2)
<b>Activité: période</b> (depuis...)	2017-2019 élaboration des processus et du protocole. Décembre 2020 signature, entré en vigueur Mars 2021. Constitution du groupe de suivi en 2021. Rencontre juillet 2021. Prochaine rencontre juin 2022.
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Faire évoluer la convention-cadre pour pérenniser les modalités de collaboration
<b>Méthodologie</b>	Séances de travail en plénière et travail spécifique en sous-groupe sur les modalités
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Médecin directeur adjoint, Service social, Service de psychologie, partenaires de l'OCAI. Groupe de suivi
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Mise en oeuvre de la procédure (attentes-modalités de collaboration-avancement-type de demande de prestations AI). Évaluation de l'activité par le groupe de suivi(évolution de l'outil-mise en place de modalités pouvant favoriser la collaboration (formation commune, etc.).
<b>Autres documents</b>	Procédure de collaboration interinstitutionnelle entre le RFSM (Secteur 2) et l'OCAI

## Pérennisation d'un programme d'abstinence de consommation de Cannabis en milieu carcéral

<b>Objectif</b>	Limiter les effets de tension, irritabilité, agression, violence en prison
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Les prisons carcérales du canton de Fribourg
<b>Activité: période</b> (depuis...)	
<b>Méthodologie</b>	Développer un programme d'abstinence en groupe ou individuel de 12-13 séances
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	...
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Évaluation du degré de consommation de drogue (analyse ..) / auto déclaration. Le projet sera pérennisé avec un groupe semi-ouvert à l'année incluant aussi les consommateurs d'autres substances psychoactives, réf: Revue Med Suisse 2017;13:12-5.
<b>Autres documents</b>	Publication d'un article dans la Revue médicale suisse 2017; Cannabis et prison réf. C. Devaud Cornaz, M. Dudzus et I. Gothuey- <a href="https://www.revmed.ch/RMS/2017/RMS-N-544-545/Addictions">https://www.revmed.ch/RMS/2017/RMS-N-544-545/Addictions</a>

## Développement d'un formulaire standardisé dans le dossier informatisé du patient pour définir avec précision et pour recenser les prises en charge 1:1 du service hospitalier du RFSM

<b>Objectif</b>	Améliorer la saisie de la prise en charge 1:1 des patients hospitalisés au RFSM, afin d'avoir un meilleur aperçu de la réalité clinique + obtenir des rémunérations supplémentaires pour ce type de prise en charge, en remplissant les caractéristiques minima
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Centres de soins hospitaliers du RFSM : secteurs de psychiatrie et de psychothérapie pour enfants et adolescents (SI), pour adultes (SII) et pour les personnes âgées (SIII).
<b>Activité: période</b> (depuis...)	01.01.2021 - en cours
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne.
<b>Méthodologie</b>	Réévaluation des procédures d'enregistrement des données / amélioration de la saisie / développement d'un formulaire standardisé / contrôle et reporting des données.
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Service de contrôle de gestion clinique / Direction des soins / Département des systèmes d'information.
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Evaluation mensuelle des données / évaluation économique à la fin de l'année / contrôle des formulaires dans le cadre de la révision annuelle du codage médical.
<b>Autres documents</b>	Formulaires DPI / Codes CHOP.

## Développement d'un partenariat autour de thématiques pratiques

<b>Objectif</b>	Favoriser l'échange des pratiques dans une optique d'amélioration continue, projets cliniques, analyse des méthodes et pratiques de travail
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Centre de soins hospitaliers (CSH) à Marsens du réseau fribourgeois de santé mentale, secteurs de psychiatrie et psychothérapie adultes (Secteur II)
<b>Activité: période (depuis...)</b>	Agenda rencontres à 2020 (1ère journée des cadres mai 2017, 2ème journée mai 2018 lancement grp.travail), 3ème journée 23.05.2019 et organiser. Journée du 08.05.20 portant sur l'évaluation clinique INF a été annulée (crise sanitaire covid-19)*
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Rencontre avec la participation de l'AFAS, l'AFIPA, du HFR, du HIB, des ligues fribourgeoises de santé
<b>Méthodologie</b>	Agenda des rencontres et thématiques pratiques- Étude et analyse de procédés, développement, amélioration des pratiques de travail
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Cadres de santé soucieux de développer un partenariat autour de thématiques pratiques
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Agenda des problématiques traitées-projets-mesures d'améliorations. Présenter projet développement et évaluation clinique*reporté à fin 2021-2022
<b>Autres documents</b>	Rapport Attitude d'octobre 2018: "Entrées-sorties"- 2ème projet: Evaluation clinique

## Amélioration de l'identification et de la saisie des médicaments onéreux dans le cadre de la facturation hospitalière du RFSM

<b>Objectif</b>	Optimiser la facturation hospitalière grâce à une identification efficace des médicaments onéreux et à l'amélioration de leur saisie. Service de pharmacie / Service de facturation / Codage médical / Département des systèmes d'information.
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Service de pharmacie / Service de facturation / Codage médical / Département des systèmes d'information.
<b>Activité: période (depuis...)</b>	01.12.2021 - en cours
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne.
<b>Méthodologie</b>	Réévaluation des processus interdépartementaux quant à l'identification et à la saisie des médicaments onéreux / création d'une liste manager dans le dossier informatisé du patient / mise en place d'une nouvelle procédure de saisie / contrôle mensuel des d
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Service de pharmacie / Service de facturation / Codage médical / Département des systèmes d'information.
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Evaluation mensuelle des médicaments identifiés et saisis / Révision annuelle du codage médical.
<b>Autres documents</b>	Catalogue des rémunérations supplémentaires TARPSY <a href="https://www.swissdrg.org/fr/psychiatrie/systeme-tarpsy-302021/catalogue-pcg">https://www.swissdrg.org/fr/psychiatrie/systeme-tarpsy-302021/catalogue-pcg</a>

## Amélioration de la saisie des évaluations HoNOS/ HoNOSCA dans le centre de soins hospitaliers du RFSM

<b>Objectif</b>	Avoir des évaluations plus fiables, qui reflètent mieux les symptômes des patients + optimiser le codage médical grâce à l'amélioration de la saisie des évaluations.
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Centres de soins hospitaliers du RFSM : secteurs de psychiatrie et de psychothérapie pour enfants et adolescents (SI), pour adultes (SII) et pour les personnes âgées (SIII).
<b>Activité: période (depuis...)</b>	01.01.2021 - en cours
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne.
<b>Méthodologie</b>	Réévaluation des procédures de formation / mise en place d'une nouvelle procédure / contrôle mensuel des scores saisis / reporting des résultats.
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Service de contrôle de gestion clinique / Direction des soins / Management qualité / Département des systèmes d'information.
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Evaluation trimestrielle des données / évaluation économique à la fin de l'année / évaluation de la pertinence des scores dans le cadre de la révision annuelle du codage médical.
<b>Autres documents</b>	ANQ - Importance des symptômes <a href="https://www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie/informations-sur-les-mesures-en-psychiatrie/psychiatrie-pour-adultes/">https://www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie/informations-sur-les-mesures-en-psychiatrie/psychiatrie-pour-adultes/</a>

Offrir des prestations de soins aux mineurs avec troubles psychiques, pour lesquels un traitement ambulatoire n'est momentanément pas possible, par une intervention dans leur lieu social.

<b>Objectif</b>	Offrir des prestations de soins aux mineurs avec troubles psychiques, pour lesquels un ttt ambulatoire n'est momentanément pas possible, par une intervention dans leur lieu social*. Favoriser la continuité des soins- fluidifier la collab avec le réseau.
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Secteur de psychiatrie et de psychothérapie pour enfants et adolescents (Secteur 1) avec la collaboration de l'ensemble du réseau.
<b>Activité: période</b> (depuis...)	Début 09.2020 avalisation du projet. L'équipe PSYmobile a débuté son activité le 15.04.21
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne.
<b>Expliquer les raisons</b>	Le début de l'année 2019 a ainsi été marqué par le lancement du plan fribourgeois de prévention et de promotion de la santé mentale avec une priorité accordée aux jeunes. La prévalence des troubles psychiques chez les enfants et les adolescent-e-s est estimée à 20% parmi lesquels un quart aura impérativement besoin de soins. La spécialisation des soins pédopsy s'est progressivement dessinée. *Le SEJ n'a pas de solution de placement, les parents ayant refusé de les réaccueillir dans le foyer familial.
<b>Méthodologie</b>	Travail réflexif sur les besoins et impacts d'une reprise de la fonction initiale de Psymobile.
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Infirmier-psychologue-MedCadre- MedAssistant-Éducateur. Favoriser la continuité des soins et fluidifier la collaboration avec l'ensemble des professionnels du réseau
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Psymobile constitue l'interface naturel entre l'unité hospitalière, l'ambulatoire et tous les acteurs clés du réseau SEJ, foyers, écoles, justice de paix, tribunal des mineurs)

## Organisation des journées de la schizophrénie

<b>Objectif</b>	Informer le grand public de la schizophrénie, de ses traitements, favoriser l'accès aux soins, soutenir la détection précoce des troubles en général
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Service social, plateforme proche, Dpt. des soins, Service thérapies spécialisées, médecin adjoint du RFSM en collaboration avec un comité fribourgeois composé de : DSAS, AFAAP, Fondation St-Louis et HorizonSud, Ass. Les Traversées, personnes concernées
<b>Activité: période (depuis...)</b>	2013 le RFSM a rejoint le processus, en constituant le comité fribourgeois. en 2021 du 13 au 20 mars, RFSM a diffusé les événements proposées par le comité international.
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Déstigmatiser les maladies mentales via infos+ actions tout public.
<b>Méthodologie</b>	Constituer un comité cantonal inter-institutionnel. Créer des actions tout public => En 2020 un Escape Game, par le comité fribourgeois avec l'étroit soutien de « Entrée de Jeux », Société spécialiste dans la création de jeux de société a été créé.
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Médecin adjoint, Service social, partenaires du réseau : St-Louis, HorizonSud, RFSM, AFAAP, Les Traversées, DSAS, personne concernée.
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	En raison des mesures exceptionnelles prononcées par le Conseil Fédéral en lien avec la pandémie COVID-19, Le comité a décidé de renoncer a des événements locaux.
<b>Autres documents</b>	Matériel de promotion : matériel de promotion : site internet ( <a href="http://www.schizogame.com">www.schizogame.com</a> ), flyer, programmes, posters didactiques, roll-up, bannière, silhouette, badges, nœud de papillon, etc.

## Séances de collaboration entre les différentes structures de coordination ou de liaison par district

<b>Objectif</b>	Apprendre à mieux se connaître, présenter les organisations, trouver des solutions aux problématiques du terrain rencontrées. Soulever des sujets qui devront être traités, par la suite, dans le cadre de la commission cantonale (article 21 de la LPMS).
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Secteur de psychiatrie et psychothérapie pour personnes âgées du RFSM
<b>Activité: période (depuis...)</b>	Du 7 juin 2019 à indéterminé
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Dans le cadre de la mise en place de la nouvelle législation Senior+ et en particulier de la Loi sur les prestations médico-sociales (LPMS), les réseaux de chaque district ont été créés dans le but de coordonner l'accès aux prestations médico-sociales et d'assurer l'information de proximité. L'Etat, via son Service de la Prévoyance sociale, veille au bon fonctionnement de la coordination, notamment en relation avec les réseaux hospitaliers.
<b>Méthodologie</b>	Séances de travail en plénière, sous-groupes de travail
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Service social et Secteur 3 personnes âgées du RFSM, Service de liaison de l'HFR, les 7 organes de coordination par districts du canton de Fribourg, le service de la Prévoyance sociale, l'AFIPA.
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Poursuite des séances opérationnelles en 2020 selon les objectifs : harmoniser les pratiques, développer des outils de collaboration, élaborer des connaissances communes (modalités financières des placements, placement hors canton et hors districts), réduire la durée d'attente lors d'entrée en EMS de patient-e-s hospitalisé-e-s
<b>Autres documents</b>	OJ, PV de séances, tableau synthétique, documents de travail

## Liaison infirmière au HFR pour l'addictologie

<b>Objectif</b>	Offrir à la patientèle du HFR une consultation infirmière en addictologie
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Soins infirmiers pour l'addictologie sur le site HFR-Fribourg - secteur de médecine interne
<b>Activité: période</b> (depuis...)	Dès mars 2019 pour une durée illimitée
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Constat : 20 % de la population présente une consommation problématique à l'alcool. Environ 10 % présente une dépendance physique à l'alcool et 5 % une addiction. Environ 60 % des patients présentant une dépendance physique n'ont pas accès à une aide spécialisée.
<b>Méthodologie</b>	L'équipe du CCA assure cette prestation de consultation dans un tournus d'équipe à raison de 3 demi-jours par semaine sur le site du HFR
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Equipe de liaison du HFR, équipe infirmière du CCA
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Une liaison en addictologie est débutée en 2019, en collaboration avec la chaîne des addictions du RFSM, visant des interventions motivationnelles envers une réduction de la consommation auprès de personnes souffrant surtout de dépendance à l'alcool et étant hospitalisés à l'HFR-Fribourg. Projet en application avec l'éq.Inf du CCA. A mis en exergue la nécessité de la problématique des addictions notamment auprès de la population âgée. Permet d'offrir une offre en soins après une hospitalisation

## Procédure de placement en EMS

<b>Objectif</b>	Instaurer un processus équitable pour tous les patient-e-s, informer et proposer aux personnes concernées et à leurs proches de s'appuyer sur l'aide que peut leur apporter le RFSM durant cette période
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Secteur de psychiatrie et psychothérapie pour personnes âgées du RFSM, patient-e-s et proches
<b>Activité: période</b> (depuis...)	2021 : Finalisation de la mise en forme en vue du déploiement au sein du RFSM en 2022
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne.
<b>Expliquer les raisons</b>	Un début de séjour en EMS est un moment particulièrement délicat et éprouvant dans la vie d'une personne et celle de son entourage. Une procédure de placement en EMS doit être mise en place dans le but
<b>Méthodologie</b>	Séance de travail en plénière, sous-groupe de travail
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Service social, Secteur 3 personnes âgées du RFSM, patient-e-s et proches
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Procédure de placement en EMS revisitée et affinée au niveau des objectifs, domaine d'application, schéma synthétisant le processus général. Application opérationnelle en 2022
<b>Autres documents</b>	Service social, Secteur 3 personnes âgées du RFSM, patient-e-s et proches

## Nouvelle orientation du développement clinique à propos de situations complexes en lien avec la gestion de la crise suicidaire

<b>Objectif</b>	Améliorer les pratiques de prévention du suicide et d'intervention face à une crise suicidaire+ focus orienté vers autres milieux que la psychiatrie (*qui sont/peuvent y être confrontés)-Mêmes pratiques en romandie- Unifier formation=> institutions/cantons
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Centre de soins hospitaliers du RFSM, secteurs de psychiatrie et de psychothérapie pour enfants et adolescents (SI), pour Adultes (SII) et pour les personnes âgées (SIII), les autres milieux que la psychiatrie (*) et les cantons. Programme cant 2020-2025
<b>Activité: période (depuis...)</b>	2018 Nouveau resp. projet, méthode à revisiter (b)=> 2022 répéter c) Formation continue: Renouveler programme cantonal 2022-2025 à FR (prév. suicide avec aide de la DSAS) 4 sessions programmées incluant tous les cantons romands. En 2022 en allemand à FR
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Évolution du projet selon nouveaux focus indiqués sous objectifs. Création d'un nouveau groupe de travail à l'interne avec nouveau resp.projet, -collaboration avec la DSAS et le GRPS
<b>Méthodologie</b>	Réévaluer les outils d'évaluation du risque suicidaire (méthode RUD vers UDR) et des procédures -Piloter la formation -Maintenir et développer les compétences cliniques -Etendre la formation au pôle médical -Nommer 3 coachs INF
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Création nouveau groupe de travail à l'interne: Groupe prévention suicide (GRPS) constitué de Médecins (solicitation Dr.Kuntz)/Psychologues/soignants. Surveillance-accompagnement
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	a)Intégrer outils d'évaluation au DPI(récolte de données et analyse)-Accompagnement équipes par INF-spécialisés en analyse situation de soins/désamorçage de crises suicidaires, mise en place d'un plan de soins personnalisé et d'un processus d'accompagnement post incident en coordination avec l'EMUPS-b)revisiter et présenter la documentation au conseil-DIR, comptabiliser personnes formées(novo/refreshers/type de profession -c) formation unifiée: acteurs formés par institution et par canton-d)Validation.
<b>Autres documents</b>	Formulaires DPI / Instructions de travail /formation continue dès que la crise sanitaire le permet=> <a href="https://www.formation-continue-unil-epfl.ch/formation/faire-face-au-risque-suicidaire-fribourg/">https://www.formation-continue-unil-epfl.ch/formation/faire-face-au-risque-suicidaire-fribourg/</a>

## Évaluation clinique infirmière

<b>Objectif</b>	Développer les compétences infirmières relative à l'évaluation clinique afin de renforcer le binôme médico infirmier, la qualité et la sécurité des soins du patient
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Soins infirmiers et soins médicaux, sur nos unités de psychiatrie et psychothérapie, secteur adultes (SII), enfants et adolescents (SI), personnes âgées (SIII) en commençant par le secteur III
<b>Activité: période (depuis...)</b>	Dès janvier 2019 à indéterminé. Sept 2021: Redémarrage du processus d'implémentation au sect.III puis au sect. II avec les infirmiers qui ont suivi le CAS clinique
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Promouvoir le binôme infirmier
<b>Méthodologie</b>	Partenariat+conventions entre différents acteurs. Formations de spécialistes cliniques resp. de la formation future du personnel HES-INF dans le secteur personne âgée. Cours théoriques, exercices pratiques en situation réelle sur nos US-Psygeriatrie
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Partenariat avec la HES Fribourg, la HES La source, L'université de Québec
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	2019: Réalisé la 5ème formation à la Source. La suite est reportée en raison du covid-19 (présenter ce projet évaluation clinique INF à la prochaine journée réseau Attitude)
<b>Autres documents</b>	Support de formation

## Programme de réinsertion des infirmier-ère-s en soins de longue durée

<b>Objectif</b>	Palier aux besoins en personnel de soins et d'accompagnement dans le canton de Fribourg
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	À l'attention du personnel INF ayant quitté la profession depuis 5 années et plus
<b>Activité: période (depuis...)</b>	janvier à décembre 2019 et de manière permanente
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	L'étude remise à la DSAS en 2017 relative aux besoins en personnel de soins et d'accompagnement dans le canton Fribourg. Cofinancement du programme par la DSAS et la confédération
<b>Méthodologie</b>	Créer un programme d'insertion permettant d'appréhender les changements intervenus depuis la cessation de l'activité professionnelle et d'acquérir les savoirs requis pour réintégrer une pratique professionnelle et interprofessionnelle actuelle
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	les partenaires cantonaux que sont l'AFAS, l'HFR, le RFSM, l'AFIPA, la Heds FR et Ortra santé-social
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	La formation d'une durée de 8 semaines à 80 % s'est déroulée en alternance avec 10 jours de cours et 22 jours de stages. 2021 pas de demande donc le programme n'est pas fait.
<b>Autres documents</b>	Programme de formation

## Cellule de coordination « Sorties hôpitaux / Admissions EMS »

<b>Objectif</b>	Monitorer le flux des patient-e-s et la gestion des lits disponibles et fonctionner comme plate-forme d'échange sur les dispositifs de protection mis en place dans les différentes structures (dépistage COVID, mise en quarantaine, etc.).
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Secteur de psychiatrie et psychothérapie pour personnes âgées du RFSM
<b>Activité: période (depuis...)</b>	Depuis le 30.09.2020
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Pourvoir aux perturbations importantes provoquées par la pandémie COVID 19, dans les dispositifs de placement de patients âgés en EMS
<b>Méthodologie</b>	Séance de travail en plénière en visio-conférence
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Service social, Secteur 3 personnes âgées du RFSM, service de liaison HFR, AFIPA, Organes de coordination par district
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Mise en place des séances opérationnelles, échange sur les mesures prises dans chaque organisation pour protéger les bénéficiaires, échange sur la disponibilité des places d'accueil et des soins disponibles dans chaque structure. Monitoring général des flux des patient-e-s.
<b>Autres documents</b>	Tableaux de monitoring, liste des patient-e-s en attente de placement, documents de séances, etc.

### Organisation du Forum cantonal pour l'hébergement des personnes seniors en situation de fragilité psycho-sociale

<b>Objectif</b>	Proposer chaque 18 mois une journée d'échange avec les professionnels du réseau socio-sanitaire et institutionnel et Autorités politiques autour des enjeux de l'hébergement des personnes de 50 ans et plus en situation de fragilité psycho-sociale.
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Service social du RFSM – secteur 2, adultes - secteur 3 personnes âgées
<b>Activité: période (depuis...)</b>	2021 est marqué par la dissolution de la AFIPA, en attente la constitution de la AFISA pour relancer le COPIL institutionnel.
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Les partenaires interinstitutionnels se retrouvent fréquemment en recherche de solution pour satisfaire les besoins non couverts par notre dispositif résidentiel pour les personnes de plus de 50 ans vivant dans un contexte de fragilité psycho-sociale. Ils-elles ont souhaité rendre visible ces besoins spécifiques, favoriser des formes de collaboration du réseau pour trouver des solutions communes et porter voix à ces besoins auprès des Autorités compétentes pour un ajustement du dispositif.
<b>Méthodologie</b>	Constitution d'un comité d'organisation. Développement du Forum à l'attention des professionnel-le-s du terrain et des décideurs (politiques et institutionnels). Séance de bilan entre organisateurs.
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Service social du RFSM – AFISA (en attente de confirmation) – INFRI- DSAS (par son Service de la Prévoyance sociale)
<b>Autres documents</b>	Programme, carte réseau, mise à disposition des supports de présentations des intervenants

### Mise en place d'un nouveau partenariat entre le RFSM et les institutions avec des personnes adultes vieillissantes

<b>Objectif</b>	Organisation de la psychiatrie de consultation liaison
<b>Domaine dans lequel l'activité est en cours</b>	Psychiatrie de consultation liaison au sein des institutions pour des personnes adultes avec un vieillissement cérébral précoce, p.ex Trisomie 21
<b>Activité: période (depuis...)</b>	4ème trimestre 2017- à indéterminé.
<b>Type d'activité</b>	Il s'agit là d'une activité interne/externe.
<b>Expliquer les raisons</b>	Faire face au vieillissement précoce des personnes adultes chez des personnes adultes vieillissantes
<b>Méthodologie</b>	Améliorer et/ou maintenir la santé psychique+la qualité de vie des patients/résidents-diminuer leurs souffrances- aider à les maintenir dans leur environnement habituel-assurer transfert de connaissances aux éq. éducatives (dépistage, prise en charge)
<b>Groupes professionnels impliqués</b>	Médecin psychiatre de l'âge avancé, consultant et l'équipe socio-éducative de l'établissement visité
<b>Evaluation de l'activité / du projet</b>	Chaque année, par le biais d'un questionnaire de 17 questions
<b>Autres documents</b>	Convention et procédure de collaboration. Documents annexes tels que questionnaire d'évaluation, formulaire standard de la consultation)

#### 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 2010 .

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

##### **Remarques**

Un outil de type CIRS, basé sur les normes en vigueur, mais adapté à la réalité du RFSM, est en cours de développement à l'interne. Il couvrira les besoins exprimés par les différents corps de métier, et sera donc adapté au reporting de l'ensemble des incidents critiques liés à l'activité de notre institution.

Le Département des systèmes d'information, responsable de ce projet, présentera une première version de l'outil dans le courant du mois de juin 2023.

## 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 énumérés sont annoncés officiellement à la FMH: [www.fmh.ch/fr/themes/qualite-asqm/registres.cfm](http://www.fmh.ch/fr/themes/qualite-asqm/registres.cfm)

Durant l'année de référence, notre institution a participé aux registres suivants:			
Norme appliquée	Discipline	Organisation responsable	Depuis / à partir de
<b>CSIT - Tox Info Suisse</b> 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	Tox Info Suisse <a href="http://www.toxinfo.ch">www.toxinfo.ch</a>	10 ans

## 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	Commentaires
RNAPU	L'équipe Mobile d'Urgences psychosociales EMUPS pour l'ensemble du RFSM Centre de soins hospitaliers Marsens	2014	2018	re-certification des responsables techniciens RFSM tous les 4 ans
Reconnaissance officielle d'unités en démence	EMS les Camélias, spécialisé dans la prise en charge de patients et patients âgés relevant de troubles de spectre de la démence	2015	Prochaine inspection	
Reconnaissance officielle	SPPEA, Centre de compétence et de formation postgraduée, catégorie A	2017	Prochaine inspection	
Reconnaissance officielle dans le registre ambulatoire	CCA, Centre cantonal d'addictologie en tant que centre spécialisé habilité à prendre part aux procédures de levée d'exclusion dans le domaine de la dépendance aux jeux d'argent	2019	Prochaine inspection	
Reconnaissance officielle	Centre de Psychiatrie Forensique, pour la formation postgraduée (RFP) dans la discipline psychiatrie et psychothérapie forensique	2020	Prochaine inspection	
Reconnaissance officielle	Réseau fribourgeois de santé mentale	2020	=>	

# **MESURES DE LA QUALITE**

## Enquêtes de satisfaction

### 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 psychiatrie

L'appréciation des patients sur la qualité des prestations d'un hôpital est un indicateur de qualité important et reconnu (satisfaction des patients).

##### 5.1.1 Enquête nationale auprès des patients en psychiatrie des adultes

Le questionnaire court pour l'enquête nationale auprès des patients a été élaboré et développé par l'ANQ en collaboration avec un groupe d'experts. Il comporte une échelle asymétrique à cinq paliers. Une enquête nationale auprès des patients (adultes) a été menée pour la première fois à l'automne 2017 en psychiatrie.

Le questionnaire court comprend six questions centrales et peut être aisément inclus dans des enquêtes plus larges auprès de patients. Les trois premières questions sont identiques à celles posées en somatique aiguë alors que les trois dernières ont été adaptées aux spécificités de la psychiatrie. Des questions liées à l'âge, au sexe et à la classe d'assurance complètent les six questions sur le séjour à l'hôpital.

#### Résultat de la mesure psychiatrie des adultes

Questions	Valeurs des années précédentes			Satisfaction mesurée (moyenne) 2022 (CI* = 95%)
	2018	2019	2021	
<b>Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM), Centre de soins hospitaliers</b>				
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes)?	3.91	3.84	3.84	3.70 (3.60 - 3.81)
Avez-vous eu la possibilité de poser des questions?	4.10	4.12	4.15	4.01 (3.92 - 4.11)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.06	4.18	4.18	4.06 (3.96 - 4.15)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible l'effet, les effets secondaires, le dosage et l'heure de prise des médicaments que vous avez reçus durant votre hospitalisation?	3.81	4.07	3.76	3.87 (3.73 - 4.01)
Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique?	4.09	4.13	3.85	3.99 (3.87 - 4.11)
La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins?	4.22	4.35	4.32	4.14 (4.02 - 4.26)
Nombre des patients contactés par courrier 2022				589
Nombre de questionnaires renvoyés	281	Retour en pourcent		48 %

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 recourent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

Les enquêtes de satisfaction des patients prévues en 2020 en psychiatrie et en réadaptation ont été reportées à 2021 en raison de la pandémie. Par la suite, le rythme désormais bisannuel sera à nouveau en vigueur - soit lors des années paires dans ces domaines pour l'ANQ.

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/psychiatrie/resultats-des-mesures-psychiatrie/](http://www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie/resultats-des-mesures-psychiatrie/).

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

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Le questionnaire a été remis à tous les patients (≥ 16 ans) traités en psychiatrie stationnaire des adultes, qui sont sortis entre avril et juin 2022.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patients traités en psychiatrie forensique.</li> <li>▪ Patients décédés à l'hôpital.</li> <li>▪ Patients sans domicile fixe en Suisse.</li> <li>▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.</li> </ul>

## 5.2 Service des réclamations

Notre établissement propose un service des réclamations / de médiation.

### Réseau fribourgeois de santé mentale

#### (RFSM), Centre de soins hospitaliers

Gestion administrative des patients (GAP)

Mme Ivana Ilak

Responsable du département GAP

+41 26 308 00 21

[ivana.ilak@rfsm.ch](mailto:ivana.ilak@rfsm.ch)

08h-12h 13h30-17h30

## 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 Enquêtes à l'interne

#### 6.1.1 Plate-forme "ProFamille+"

La satisfaction des proches est mesurée dans les prestations qui leur sont spécifiquement mises à disposition dans le cadre des activités de la Plate-forme de soutien pour les proches du RFSM.

Nous avons mené cette enquête auprès des proches durant l'année 2022.

Cette enquête portant sur le programme "ProFamille+" a été effectuée auprès des familles ou proches de personnes atteintes d'un trouble psychotique ou bipolaire.

Critères d'inclusion: chaque participant au programme

Critères d'exclusion: les participants qui ont quitté le programme en cours de route

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Moyenne générale Pro Famille + Connexion familiale ITEMS EVALUES</b>	<b>9.10</b>	<b>9.11</b>	<b>9.48</b>	ND	ND	9.52
Contenu des rencontres en lien avec ce qui était annoncé dans le programme	9.58	9.56	9.4	8.7	9.17	9.66
Sentiment d'avoir beaucoup appris au cours de ces rencontres	9.17	8.89	9.4	8.0	8.82	9.33
A pu avoir des échanges intéressants avec les autres participants et/ou les animateurs	8.83	8.22	9.6	7.4	8.73	9.66
L'animation des rencontres est favorable à l'apprentissage	9.42	9	9.6	8.3	8.73	9.83
A trouvé la motivation à réfléchir et travailler sur les contenus proposés	8.33	8.89	8.4	7.0	8.45	9.33
Supports didactiques favorisent l'apprentissage	9.00	9	9	8.3	8.18	9.33
Liens avec la vie quotidienne présents et favorisés au cours des rencontres	9.17	9.33	9	7.9	8.55	9.16
Appréciation générale des rencontres	9.33	9.22	9.8	8.7	9.18	9.83
<b>Moyenne générale Connexion familiale</b>	<b>9.10</b>	<b>8.89</b>	<b>9.28</b>	<b>8.0</b>	<b>8.73</b>	<b>ND</b>
Nombre de participants ayant terminés le programme, nombre de questionnaires remis	12/12	9/9	5/8	7/7	12/12	15/15

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	Outil (visuel via un diagramme) de mesure de la satisfaction proposée après chaque séance/module du programme. En plus des Items, il offre la possibilité au participant de laisser un message libre et anonyme à l'attention des animateurs. Voir détails

### 6.1.2 Plate-forme "Connexion familiale"

La satisfaction des proches est mesurée dans les prestations qui leur sont spécifiquement mises à disposition dans le cadre des activités de la Plate-forme de soutien pour les proches du RFSM.

Nous avons mené cette enquête auprès des proches durant l'année 2022.

Cette enquête portant sur le programme "Connexion Famille" a été effectuée auprès des familles ou proches de personnes atteintes d'un trouble de type borderline.

L'évaluation n'est pas encore terminée. Les résultats ne sont pas encore disponibles.

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	Outil (visuel via un diagramme) de mesure de la satisfaction proposée après chaque séance/module du programme. En plus des Items, il offre la possibilité au participant de laisser un message libre et anonyme à l'attention des animateurs. Voir détails sous remarques.

## 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 Dialogue interactif

La Commission du personnel a pour but de garantir un dialogue constructif entre la Direction et l'ensemble du personnel afin de contribuer au développement harmonieux du RFSM et des conditions de travail.

La Commission se réunit au moins une fois par semestre en séance ordinaire. Elle peut être convoquée en tout temps sur demande de l'un de ses membres ou d'un membre du personnel. Elle peut demander aux représentants des associations professionnelles et syndicales de participer à ses séances à titre consultatif.

Nous avons mené cette enquête auprès du personnel durant l'année 2022.

**Un dialogue interactif** permet d'aborder toutes les questions ou projets de portée générale qui touchent le personnel et de relever des suggestions pour l'amélioration des conditions de travail. Le personnel peut aussi soumettre ses suggestions annuellement. Cela est effectivement possible à diverses occasions, par oral ou par écrit, notamment par le biais de notre site intranet.

**Un comité d'éthique** permet de répondre aux questionnements réguliers des équipes de soins.

**La charte professionnelle du RFSM** que nous faisons vivre à l'interne de l'institution et que nous adressons à chaque nouvelle arrivée lors d'un engagement, informe de nos valeurs, consolide notre mission et valorise la bienveillance dont nous devons faire preuve chaque jour les uns et les unes envers les autres.

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

### 7.1.2 Formation postgraduée: évaluation par les médecins en formation postgraduée

L'enquête ISFM permet aux médecins en formation postgraduée d'exprimer leur satisfaction, source d'éventuels potentiels d'améliorations pour le RFSM.

Nous avons mené cette enquête auprès du personnel durant l'année 2022.

Formation postgraduée, catégorie: psychiatrie et psychothérapie, établissement reconnu en plusieurs catégories dans une même discipline, Réseau fribourgeois de santé mentale RFSM. Responsable: Prof. Dre titulaire Isabelle Gothuey, médecin directrice (secteur II)

#### Dimension de l'enquête

Sur la base de huit points principaux (appréciation générale, compétences professionnelles, culture de l'apprentissage, culture d'encadrement, culture de l'erreur, culture de la prise de décision, culture d'entreprise et evidence based medicine). Les résultats sont comparés avec ceux des autres établissements de formation de la même catégorie (groupe de comparaison).

#### Interprétation des résultats

Les différentes questions ont été évaluées avec une échelle de 1 à 6. Les valeurs moyennes figurent dans le graphique correspondant. Plus ces valeurs sont élevées, meilleur est le résultat d'un point/ d'une question.

Afin de faciliter l'interprétation des résultats, la valeur minimale (min.) et maximale (max.) des établissements ayant rempli cinq ou plus questionnaires est indiquée. S'il manque des valeurs, la valeur 0.0 (= valeurs manquantes) s'affiche.

#### Résultats de l'enquête 2022 publiés sur le site de l'ISFM\_

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	ISFM
Méthode / instrument	Formation postgraduée

### 7.1.3 Enquête auprès du personnel 2022

Enquête auprès du personnel de l'état de Fribourg.

#### Thème du questionnaire

Satisfaction au travail  
 Commitment  
 Work Engagement  
 Contenu du travail  
 Participation  
 Climat de travail  
 Information/communication  
 Exigences professionnelles  
 Orientation services  
 Possibilité de concilier vie prof. et vie privée  
 Conditions de travail  
 Travail mobile  
 Supérieur/e direct/e  
 Conduite par objectif  
 Développement du personnel  
 Reconnaissance  
 Rémunération  
 Changement/Innovation  
 Santé : évaluation subjective  
 Harcèlement sexuel / harcèl. psychologique (mobbing)

Nous avons mené cette enquête auprès du personnel au mois de mai.

L'enquête de satisfaction a été mise à disposition en ligne pour l'ensemble du personnel de l'État de Fribourg.

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

Un groupe de travail pluridisciplinaire a été constitué au RFSM afin d'analyser et définir les actions sur les résultats qui nécessitent d'agir en priorité.

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

## 8 Satisfaction des référents

Les référentes et les référents externes (médecins de famille, médecins spécialistes installés) jouent un rôle important dans le choix de l'hôpital. Nombre de patientes et de patients se font soigner dans un hôpital qui leur a été recommandé par leur médecin.

### 8.1 Enquête à l'interne

#### 8.1.1 Psychiatrie de liaison

Travail interinstitutionnel pour améliorer la prise en charge.

Nous avons mené cette enquête auprès des référents durant l'année 2022.  
Aux référents : famille et médecins.

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

Les résultats 2022 ne sont pas encore disponibles.

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	Questionnaire d'enquête de satisfaction validé par la Commission de soins de l'Association fribourgeoise des institutions pour personnes âgées (AFIPA)

## Qualité des traitements

### 12 Chutes

#### 12.1 Mesure interne

##### 12.1.1 Chutes (autres qu'avec méthode LPZ/ANQ)

Recenser et analyser le taux de chutes et l'impact afin d'initier les mesures d'améliorations pour prévenir ce genre d'incident.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2022.

La mesure a été effectuée dans les deux unités de psychiatrie et de psychothérapie pour personnes âgées du Centre de soins hospitaliers(CSH)à Marsens.

Une nouvelle version du Re-Act a été mise en place en 2022.

<b>Valeurs mesurées</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Nombre de chutes	127	140	182	162	155	161	175
Nombre de chute avec traitement médical	26	22	14	24	36	31	37
Nombre de chute sans traitement médical	101	118	168	138	119	130	138

#### Indication sur la mesure

Méthode développée / instrument développé à l'interne	
---	--

## 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 interne

#### 13.1.1 Escarres (autres qu'avec méthode LPZ/ANQ)

Recenser et analyser le nombre d'escarres à l'admission et durant le séjour afin d'initier les mesures d'améliorations pour prévenir ce genre d'incident.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2022.

La mesure a été effectuée dans les deux unités de psychiatrie et de psychothérapie pour personnes âgées du Centre de soins hospitaliers(CSH)à Marsens.

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

Les chiffres 2022 ne sont pas disponibles.

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	Suivi photo durant le protocole. Collaboration avec le HFR

## 14 Mesures limitatives de liberté

Des mesures limitatives de liberté sont prises lorsqu'un risque aigu de mise en danger de soi ou d'autrui découle du comportement social, de la pathologie ou du handicap de la personne. Elles ne doivent intervenir que dans des cas rares et doivent respecter les dispositions légales nationales et cantonales.

### 14.1 Relevé national des mesures limitatives de liberté en psychiatrie des adultes et en psychiatrie des enfants et adolescents

L'instrument EFM (Erfassung Freiheitsbeschränkender Massnahmen / Relevé des mesures limitant la liberté de mouvement) saisit, comme set de données minimal, le recours à des mesures limitant la liberté de mouvement. Ces mesures, éthiquement très délicates, sont à prendre avec la plus grande prudence. Les infirmier-ère-s responsables du cas recensent l'utilisation de l'isolement, de l'immobilisation et de la médication forcée, ainsi que les mesures de sécurité sur la chaise et le lit, p. ex. la fixation d'un plateau à la chaise, les barreaux de lits et les couvertures ZEWI.

Informations complémentaires: [www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie](http://www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie)

#### Résultats des mesures

Psychiatrie des adultes	2018	2019	2020	2021
<b>Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM), Centre de soins hospitaliers</b>				
Part des cas concernés par des mesures limitatives de liberté en %	10.59	9.86	8.59	11.35
Nombre total de cas en psychiatrie des adultes pour 2021				2554

Psychiatrie des enfants et adolescents	2018	2019	2020	2021
<b>Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM), Centre de soins hospitaliers</b>				
Part des cas concernés par des mesures limitatives de liberté en %	9.35	9.86	6.85	2.81
Nombre total de cas en psychiatrie des enfants et adolescents pour 2021				249

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/psychiatrie/resultats-des-mesures-psychiatrie/](http://www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie/resultats-des-mesures-psychiatrie/).

Notre établissement dispose d'un concept pour les mesures limitatives de liberté qui tient compte du droit de la protection de l'enfant et de l'adulte.

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	w hoch 2, Bern
Méthode / instrument	EFM

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion adultes	Tous les patients de la psychiatrie pour adultes (relevé complet).
	Critères d'exclusion adultes	Patients de la psychiatrie pour enfants et adolescents.
	Critères d'inclusion enfants et adolescents	Patients de la psychiatrie pour les enfants et adolescents (relevé complet).
	Critères d'exclusion enfants et adolescents	Tous les patients de la psychiatrie pour adultes.

## 15 Intensité des symptômes psychiques

### 15.1 Mesure nationale en psychiatrie des adultes

Les prescriptions de l'ANQ pour la psychiatrie des adultes sont valables depuis juillet 2012 dans tous les domaines stationnaires (y c. dans les services de psychiatrie d'un hôpital de soins aigus, dans les soins psychosomatiques, dans les cliniques spécialisées pour les addictions et en psychogériatrie), mais pas pour les cliniques de jour ni les soins ambulatoires.

Pour tous les patients en psychiatrie, l'intensité des symptômes (nombre et degré de gravité des symptômes pour un trouble psychique) est relevée à l'admission et à la sortie. Le résultat du traitement est ensuite évalué en fonction de l'évolution de l'intensité des symptômes (différence entre l'admission et la sortie).

Le personnel médical et soignant ainsi que les patients évaluent l'intensité des symptômes à l'admission et à la sortie au moyen des questionnaires appropriés.

HoNOS (Health of the Nation Outcome Scales) mesure l'évolution de l'intensité des symptômes d'un patient au moyen de 12 questions. Le relevé se base sur le résultat de l'examen effectué par les responsables du cas (évaluation par le personnel médico-soignant).

BSCL (Brief Symptom Checklist) mesure l'évolution de l'intensité des symptômes d'un patient au moyen de 53 questions. Le relevé se base sur la perception que les patients ont d'eux-mêmes (auto-évaluation par les patients).

Informations complémentaires : [www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie](http://www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie)

#### Résultats des mesures

HoNOS Adults	2018	2019	2020	2021
<b>Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM), Centre de soins hospitaliers</b>				
HoNOS Résultat du traitement (moyenne de la modification entre l'admission et la sortie)	10.15	11.59	11.65	20.30
Écart-type (+/-)	7.73	8.35	8.40	8.10
Valeur différentielle ajustée aux risques (valeur comparative)*	1.63	1.88	1.72	
Nombre de cas évaluables en 2021				
Part en pourcent				%

Analyse des résultats:

- 48 points = Dégradation maximale possible;
- + 48 points = Amélioration maximale possible

BSCL	2018	2019	2020	2021
<b>Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM), Centre de soins hospitaliers</b>				
Résultat du traitement (Moyenne de la modification entre l'admission et la sortie)	34.85	33.27	31.62	56.30
Écart-type (+/-)	35.90	33.89	33.18	44.00
Valeur différentielle ajustée aux risques (valeur comparative)*	6.4	8.22	8.44	
Nombre de cas évaluables en 2021				
Part en pourcent				%

Analyse des résultats:

- 212 points = Dégradation maximale possible;
- + 212 points = Amélioration maximale possible

\* La valeur comparative pour un hôpital est la différence entre sa valeur de qualité et la valeur

moyenne (pondérée par le nombre de cas) de qualité des autres établissements. Les valeurs positives indiquent une variation plus élevée des symptômes dans une clinique en comparaison avec les autres. Les valeurs négatives montrent une variation moindre que ne le laissaient présager les variables de contrôle.

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/psychiatrie/resultats-des-mesures-psychiatrie/](http://www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie/resultats-des-mesures-psychiatrie/).

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	w hoch 2, Bern
Méthode / instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) et BSCL (Brief Symptom Checklist)

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients de la psychiatrie pour adultes (relevé complet).
	Critères d'exclusion	Patients de la psychiatrie pour enfants et adolescents.

## 15.2 Mesure nationale en psychiatrie des enfants et des adolescents

Les prescriptions de l'ANQ pour la psychiatrie des enfants et des adolescents sont valables depuis juillet 2013 dans tous les domaines stationnaires (y c. le service de psychiatrie d'un hôpital de soins aigus, la psychosomatique, les cliniques spécialisées dans les addictions et la psychiatrie gériatrique), mais pas pour les cliniques de jour ni pour les offres ambulatoires.

Pour tous les patients en psychiatrie, l'intensité des symptômes (nombre et degré de gravité des symptômes pour un trouble psychique) est relevée à l'admission et à la sortie. Le résultat du traitement est ensuite évalué en fonction de la modification de l'intensité des symptômes (comme moyenne entre l'admission et la sortie).

Les responsables du cas ainsi que les patients évaluent l'intensité des symptômes à l'admission et à la sortie au moyen des questionnaires qui leur sont destinés.

HoNOSCA (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents) mesure l'évolution de l'intensité des symptômes d'un patient au moyen de 13 questions. Le relevé se base sur le résultat de l'examen effectué par les collaborateurs responsables du cas (évaluation par un tiers).

HoNOSCA-SR (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents Self Rating) mesure l'évolution de l'intensité des symptômes d'un patient au moyen de 13 questions. Le relevé se base sur la perception que les patients ont d'eux-mêmes (autoévaluation par les patients).

### Résultats des mesures

HoNOSCA	2018	2019	2020	2021
<b>Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM), Centre de soins hospitaliers</b>				
HoNOSCA Résultat du traitement (moyenne de la modification entre l'admission et la sortie)	7.59	7.42	7.40	5.76
Écart-type (+/-)	6.23	7.04	7.03	4.36
Valeur différentielle ajustée aux risques (valeur comparative)*	2.6	1.38	1.72	1.22
Nombre de cas évaluables en 2021				215
Part en pourcent				92.8 %

Analyse des résultats:

- 52 points = Dégradation maximale possible;

+ 52 points = Amélioration maximale possible

HoNOSCA-SR	2018	2019	2020	2021
<b>Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM), Centre de soins hospitaliers</b>				
HoNOSCA-SR Résultat du traitement (moyenne de la modification entre l'admission et la sortie)	8.65	9.23	9.83	8.08
Écart-type (+/-)	8.76	7.91	7.45	6.12
Valeur différentielle ajustée aux risques (valeur comparative)*	0.99	1.42	1.72	1.41
Nombre de cas évaluables en 2021				205
Part en pourcent				92.4 %

Analyse des résultats:

- 52 points = Dégradation maximale possible;

+ 52 points = Amélioration maximale possible

\* La valeur comparative pour un hôpital est la différence entre sa valeur de qualité et la valeur moyenne (pondérée par le nombre de cas) de qualité des autres établissements.

Les valeurs positives indiquent une variation plus élevée des symptômes dans une clinique en comparaison avec les autres. Les valeurs négatives montrent une variation moindre que ne le laissent présager les variables de contrôle.

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/psychiatrie/resultats-des-mesures-psychiatrie/](http://www.anq.ch/fr/domaines/psychiatrie/resultats-des-mesures-psychiatrie/).

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	w hoch 2, Bern
Méthode / instrument	HoNOSCA (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents) et HoNOSCA-SR (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents Self Rating)

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Patients de la psychiatrie pour les enfants et adolescents (relevé complet).
	Critères d'exclusion	Tous les patients de la psychiatrie pour adultes.

## 17 Autre mesure de la qualité

### 17.1 Autre mesure interne

#### 17.1.1 Comportements agressifs

Recenser et analyser les situations relatives aux événements agressifs par chaîne de soins, les cibles visées, les conséquences et les mesures prises afin d'initier les mesures d'améliorations pour prévenir ce genre d'incident.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2022.

Comportements agressifs recensés par chaîne de soins	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'événements	257	310	337	259	312	462
Nombre d'admissions	2309	2447	2506	2287	2804	
Cible : personnel	64%	67.63%	65.28%	70.6 %	67%	72%
Cible : patient (lui-même)	6.6%	6.13%	8.60%	8.88 %	33%	10%
Cible : autres patients	10.50%	12.25%	13.35%	15.44 %	PD %	16%
Cible : autres personnes	5.05%	4.19%	8.01%	5.79 %	PD %	7%
<b>Parts en %</b>	11.13%	<b>12.66%</b>	<b>13.44%</b>	<b>11.32%</b>	<b>11.12 %</b>	
Parts d'agressions physiques	146 (56.80%)	<b>153 (49.35%)</b>	<b>256 (49.35%)</b>	<b>128 (49.42%)</b>	<b>85(22%)</b>	<b>89%</b>
Parts d'agressions verbales	149 (57.97%)	<b>172 (55.48%)</b>	<b>155 (55.48%)</b>	<b>173 (66.79%)</b>	<b>227 (78%)</b>	<b>60%</b>
Unités les plus touchées	Unités de psychiatrie générale adultes					
<b>Conséquences</b>						
Menaces	51.75%	48.38%	57.56%	54.82 %	70%	59%
Blessures visibles	8.94%	8.70%	9.19%	10.03 %	PD %	6%
Douleurs	19.45%	22.9%	34.42%	19.69 %	9%	23%
<b>Mesures prises</b>						
Mise en CSI	36.96%	27.74%	40.05%	37.83 %	PD %	28%
Contention mécaniques	14.78%	12.58%	7.71%	18.53%	PD %	12%
Médication orales et parentérales	40.07%	35.80%	30.56%	36.29 %	PD %	32%
<b>Nombre de patients examinés effectivement</b>	<b>2309</b>	<b>2447 (CSH)</b>	<b>2447 (CSH)</b>	<b>2287 (CSH)</b>	<b>2804(CSH)</b>	<b>3023 (CSH)</b>

**Critères d'inclusion:** Les patients traités au CSH

**Critères d'exclusion:** Les patients des CdJ et AMB

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	CIRS (Critical Incident Reporting System) programme Re-act/SOAS-R Staff. Observation of Aggression Scale Revised (1999 Nijman & Palmstierna. SOAS 1987 Palmstierna & Wistedt)

## 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 Programme de soutien pour les jeunes aidants

##### Type de projet

Il s'agit d'un projet interne/externe

##### Objectifs spécifiques 2022

- Finalisation et impression des cartes didactiques : transformation des cartes actuelles par des cartes thématiques esthétiques (dessin spécifique)
- Poursuite du travail de la complémentarité du programme avec celui proposé par un autre partenaire fribourgeois
- Ajuster l'identité visuelle aux visuels des cartes didactiques
- Réajuster la stratégie de communication et poursuivre le plan
- Réaliser les interventions BAOBAB (affinage du concept si nécessaire après 5 interventions)
- Développer un outil d'évaluation de la satisfaction de nos jeunes participant-e-s
- Développer une stratégie de pérennisation financière du programme

##### Domaine d'application

Plate-forme de soutien aux proches du RFSM, Service social et Service de psychologie du RFSM.  
Public cible; enfants dès 5 ans vivant avec un parent atteint dans sa santé psychique.

##### Objectif du programme

Offrir un espace de parole et d'information aux enfants vivant avec un parent atteint dans sa santé mentale. Les compétences sont travaillées par le jeu, les séances du groupe reposent sur une histoire; "L'histoire d'Esmeralda"

##### Déroulement du programme

###### ▪ 1ère phase: Recrutement

- Renforcement de la dimension collaborative avec le ou les parents
- Ajout de séances préliminaires avec les parents et la famille et valorisation dans le processus afin de soutenir l'engagement et le travail d'accompagnement des familles dans le programme d'intervention
- Début du travail d'accompagnement des familles dès le premier contact avec les parents, et construit comme une activité clinique et non seulement organisationnelle.
- Détail et mise en oeuvre des outils d'animation du programme
- Développement du matériel adéquat et élaboration des documents de communication

###### ▪ 2ème phase: Refonte du concept organisationnel

- Prise en compte des gestes barrières et sanitaires nécessaires à enrayer la pandémie
- Transformation du programme groupal en un programme d'intervention individuel/familial auprès des enfants dès 5 ans vivant avec un parent atteint dans sa santé psychique
- Maintien des objectifs généraux de notre projet initial

à savoir:

- informer l'enfant sur la maladie et le réseau d'aide
- former l'enfant à l'acquisition d'habiletés pour faire face au quotidien
- offrir à l'enfant un lieu sécurisant dans lequel il/elle puisse relater ses observations, poser ses

- questions, exprimer ses craintes et son vécu
- permettre à l'enfant de prendre conscience de ses ressources et celles de son entourage et élaborer des stratégies d'intervention selon les besoins (notamment plan d'urgence).

**Groupe professionnels impliqués**

Plate-forme Proches, Service social, Service de psychologie du RFSM en collaboration intensive avec le Service de la Santé publique, les partenaires de As'trame Fribourg et de Ciné3D.

**Documentation / références complémentaires**

Flyer RFSM "**BAOBAB**" programme de soutien pour les jeunes aidant

## 18.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2022

### 18.2.1

#### Certificate of advanced studies (CAS) en Clinique infirmière en psychiatrie

##### Type de projet

Ce projet a débuté en 2017 dans le cadre de l'Association Romande des Institutions Psychiatriques (ARIP)

##### Incitation, raisons

La formation Bachelor of Science HES-SO en soins infirmiers dispensée dans les HES est une formation généraliste qui permet d'acquérir des notions de base dans le domaine des pathologies de la santé mentale. Toutes les institutions psychiatriques ont été contraintes de mettre sur pied un programme de formation à l'intention de leur nouveau personnel pour compléter leurs connaissances dans le domaine spécifique des soins psychiatriques

##### Domaine d'application

Applicable à l'intention du nouveau personnel soignant du RFSM des secteurs de psychiatrie et psychothérapie pour enfants et adolescents (SI), pour Adultes (SII) et pour les personnes âgées (SIII) et à tous les soignants des 7 institutions psychiatriques romandes membres de l'ARIP

##### Objectif

Créer une formation postgraduée de type CAS en partenariat avec l'Université de Lausanne et son Institut universitaire de formation et de recherche en soins (IUFRS) et ainsi permettre au nouveau personnel soignant des institutions psychiatriques romandes de compléter leurs connaissances dans le domaine spécifique des soins psychiatriques, par l'acquisition des notions de base dans le domaine des pathologies de la santé mentale

##### Déroulement du projet / méthode

Mobilisation des directions des soins des sept institutions psychiatriques romandes autour du projet de création d'une formation postgraduée de type Certificate of advanced studies (CAS), en partenariat avec l'Université de Lausanne et son Institut universitaire de formation et de recherche en soins (IUFRS)

Elaboration d'une convention précisant les représentations des institutions partenaires

- à travers: un comité directeur, -un comité scientifique, - une commission de gestion, - une commission de formation
- incluant: les principes d'investissement de chaque institution et les conditions de formation
- Mise en place d'un groupe de suivi ayant pour tâche d'évaluer les outils et de les faire évoluer

**Groupe professionnels impliqués** Les directions des soins de sept institutions psychiatriques romandes, l'Université de Lausanne et son Institut universitaire de formation et de recherche en soins (IUFRS)

##### Evaluation du projet / Suivi

- **Avancement de la mise en oeuvre:** convention signée par membres ARIP (1.septembre 2020)
- **Début du programme de formation :** à la prochaine rentrée académique (septembre 2020 à septembre 2022) => 3 INF (font l'entier du CAS) + 2 spl. font le module Evaluation clinique
- **Lieu d'enseignement:** Campus UNIL-EPFL et sites des Institutions membres de l'ARIP en Suisse romande => Tournus dans les institutions de l'ARIP:
  - **Objectifs:** - même nombre d'infirmier (2-4) en fonction du nombre de place, à déterminer tous les 2 ans => pouvoir implémenter "Pratique évaluation clinique" => dans les 3 secteurs
  - Adaptations / validation
  - Agenda des problématiques - projets mesures d'améliorations

**Documentation / références;** Convention et Programme des cours

## 18.3 Projets de certification en cours

### 18.3.1 RFSM - Psychiatrie et Psychothérapie Secteur Adultes, Marsens

**Objectif:**

RFSM - Réseau fribourgeois de santé mentale, Sect. de psychiatrie et psychothérapie de l'adulte, psychiatrie et psychothérapie, Catégorie A (3 ans) hospitalier, Prof. Dr. Lic. Isabelle Gothuey-Gysin

<a href="#">Psychiatrie et psychothérapie</a> Catégorie A (3 ans) hospitalier
<a href="#">Concept de formation postgraduée</a>
<a href="#">Résultat évaluation par les médecins en formation postgradués 2020</a>



- Réf: [IFSM-réglementation pour la formation postgraduée](#)
- Réf: [Calendrier des visites](#)
- Réf: [Enregistrement de l'institution certifiée](#)

### 18.3.2 Centre cantonal des addictions (CCA)

#### Objectif :

Reconnaissance du RFSM - Réseau fribourgeois de santé mentale, Centre cant. d'addictologie (CCA) / Unité Thalassa, L'Hôpital 140, 1633 Marsens, comme établissement de formation postgraduée, Responsable le Dr. André Kuntz,

<a href="#">Psychiatrie et psychothérapie</a> Catégorie C (2 ans) hospitalier	<a href="#">Psychiatrie et psychothérapie des addictions</a> Catégorie D2-S (2 ans)
<a href="#">Concept de formation postgraduée</a>	<a href="#">Concept de formation postgraduée</a>
<a href="#">Résultat évaluation par les médecins en formation postgradués 2020</a>	<a href="#">Résultat évaluation par les médecins en formation postgradués 2020</a>



Réf: [IFSM-réglementation pour la formation postgraduée](#)

Réf: [Registre des institutions certifiées](#)

## 19 Conclusions et perspectives

Pour les années à venir le RFSM va diriger son stratégie qualité vers les thématiques et mesures établis dans Concept de développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques de l'H+ et de la stratégie institutionnel autour de l'amélioration de «l'expérience patient» à partir de cinq piliers d'intervention stratégique: les prestations (1), la gouvernance (2), la communication (3), la formation et la recherche (4) ainsi que les ressources et la localisation (5)

## 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](http://info-hopitaux.ch) et dans le rapport annuel.

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

### Psychiatrie

#### Offre de prestations en psychiatrie

No CIM	Offre par diagnostic principal de sortie
<b>F0</b>	Troubles mentaux organiques, y compris les troubles symptomatiques
<b>F1</b>	Troubles mentaux et du comportement liés à l'utilisation de substances psycho-actives
<b>F2</b>	Schizophrénie, trouble schizotypique et troubles délirants
<b>F3</b>	Troubles de l'humeur (affectifs)
<b>F4</b>	Troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes
<b>F5</b>	Syndromes comportementaux associés à des perturbations physiologiques et à des facteurs physiques
<b>F6</b>	Troubles de la personnalité et du comportement chez l'adulte
<b>F7</b>	Retard mental
<b>F8</b>	Troubles du développement psychologique
<b>F9</b>	Troubles du comportement et troubles émotionnels apparaissant habituellement durant l'enfance et l'adolescence
<b>FX</b>	Trouble mental, sans précision

## 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/](http://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/](http://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](http://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](http://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.securitedespateurs.ch](http://www.securitedespateurs.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](http://www.samw.ch).