



Hôpitaux Universitaires de Genève

**Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4
1211 GENEVE 14**



Site Cluse-Roseaie
Hôpital
Maternité
Hôpital des enfants
Beau-Séjour
Ophtalmologie



Site Belle-Idée
Hôpital de psychiatrie



Site Belle-Idée
Hôpital des Trois-Chêne

Site Hôpital de Bellerive



Site Hôpital de Loëx

Rapport de qualité 2010 (V 4.0)

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

Sommaire

A	Introduction.....	3
B	Stratégie de qualité	4
B1	Stratégie et objectifs en matière de qualité.....	4
	Valeurs : Quatre valeurs en appui des missions.....	4
	Vision : L'ambition pour les années à venir.....	5
B2	Deux à trois points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2010.....	5
B3	Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2010.....	5
B4	Evolution de la qualité pour les années à venir.....	5
B5	Organisation de la gestion de la qualité.....	6
B6	Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité.....	6
C	Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante.....	7
C1	Aperçu de l'offre.....	7
C2	Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010.....	9
C3	Chiffres-clés Psychiatrie 2010.....	10
C4	Chiffres-clés Réadaptation 2010.....	10
C4-1	Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire.....	10
C4-2	Collaboration dans le réseau de soins.....	10
C4-3	Offre de prestations et chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire).....	11
C4-4	Ressources en personnel.....	12
C5	Chiffres-clés Soins de longue durée 2010.....	12
D	Mesures de la qualité.....	13
D1	Mesures de la satisfaction.....	13
D1-1	Satisfaction des patients ou des résidents.....	13
D1-2	Satisfaction des proches.....	16
D1-3	Satisfaction du personnel.....	17
D1-4	Satisfaction des référents.....	18
D2	Indicateurs ANQ.....	19
D2-1	Réadmissions potentiellement évitables (réhospitalisations) à l'aide de SQLape.....	20
D2-2	Réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape.....	21
D2-3	Infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.....	22
D2-4	Mesure de la satisfaction des patients en 2009 à l'aide de PEQ (version ANQ).....	23
D3	Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2010.....	24
D3-1	Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO).....	24
D3-4	Mesures limitant la liberté de mouvement.....	27
D3-5	Cathéters longue durée.....	28
D3-6	Autre thème de la mesure.....	28
D4	Registres / Surveillance pour l'assurance qualité comparative externe.....	29
E	Activités et projets d'amélioration.....	30
E1	Certifications et normes / standards appliqués.....	30
E2	Aperçu des activités et projets en cours.....	32
E3	Sélection de projets relatifs à la qualité.....	35
F	Conclusion et perspectives.....	36
G	Mentions légales.....	37
H	Annexes.....	38

Afin d'améliorer la lisibilité du Rapport sur la qualité, le masculin est presque toujours utilisé pour désigner des personnes. Qu'il s'agisse de patients, de médecins, de spécialistes, entre autres, nous faisons systématiquement référence aux groupes de personnes des deux sexes sans aucune distinction.

Les Hôpitaux universitaires de Genève <http://www.hug-ge.ch/> sont un établissement public médical au sens de la constitution genevoise (art. 171). Leur mission et leur fonctionnement sont précisés par la loi sur les établissements publics médicaux du 19 septembre 1980 ([loi K2 05](#)).

Approuvés par le Parlement en 1994, les HUG ont été formellement constitués dans le cadre de la réforme hospitalière voulue en 1995 par les autorités et mise en place depuis 10 ans.

Présents sur l'ensemble du canton, les HUG comprennent quatre sites hospitaliers (et une quarantaine de structures ambulatoires):

- **Cluse-Roseaie** (hôpital cantonal, maternité, hôpital des enfants, Beau-Séjour): le site regroupe des activités hospitalières de court séjour et des moyens d'investigation médico-techniques
- **Belle-Idée*** (service de gériatrie, services de psychiatrie adulte et gériatrique) et
- **Hôpital de Bellerive***
- **Loëx**: le site correspond à des activités de médecine de moyen et long séjour.

* les deux sites sont affectés à des activités médicales de moyen séjour en liaison avec la médecine de soins continus, de l'âge avancé et de la médecine psychiatrique

Les HUG sont organisés en :

11 départements médicaux
64 services médicaux
111 unités médicales
7 centres transdépartementaux
13 programmes transversaux

Les définitions de ces structures sont décrites dans le règlement des services médicaux (RSM).

Le rapport d'activités 2010 est disponible sur le site des HUG :
http://www.hcuge.ch/~infotec/rapport_activites_2010/

B1 Stratégie et objectifs en matière de qualité

Dans un domaine de la santé en profonde mutation, les **Hôpitaux universitaires de Genève** se préparent à faire face aux défis qui les attendent.

Le nouveau plan stratégique 2010-2015 est l'aboutissement d'une réflexion participative et pluridisciplinaire, il résulte d'une analyse approfondie des enjeux à venir, des missions confiées et des ressources pour les accomplir. Structuré en **7 objectifs stratégiques auxquels correspondent 7 programmes d'actions**, il dégage les lignes de forces qui guideront les actions futures pendant les cinq ans à venir ; en précisant objectifs et valeurs, il entend donner aux collaborateurs des HUG le moyen d'orienter leurs activités dans une direction commune, au service d'un projet fédérateur et d'une ambition centrale, **la recherche globale de la qualité**.

Missions : Trois missions fondamentales

- **Soigner**
Les HUG répondent aux besoins en soins d'une communauté de 450 000 personnes auxquelles s'ajoutent des patients de France voisine, d'autres régions suisses et de l'étranger.
- **Enseigner**
En collaboration avec la Faculté de médecine et les écoles professionnelles, ils forment chaque année 600 médecins et 800 professionnels de santé.
- **Chercher**
Les HUG contribuent activement aux progrès de la médecine par une recherche de haut niveau portant à la fois sur les disciplines médicales et soignantes.

Valeurs : Quatre valeurs en appui des missions

- **La qualité**
La recherche permanente de la qualité et de l'efficacité oriente l'activité de chacun. L'ambition commune des collaborateurs de l'institution est d'offrir une qualité de service exceptionnelle à la fois sur le plan médical, soignant, administratif et logistique.
- **L'innovation**
Les HUG recherchent l'innovation, l'excellence et la performance dans tous leurs domaines d'activités, qu'ils soient cliniques, scientifiques ou académiques. Ils travaillent au maintien et au développement de leur renommée nationale et internationale, notamment dans sept domaines de pointe prioritaires.
- **Le service**
Les patients sont la raison d'être des HUG. L'organisation et le fonctionnement sont adaptés en fonction des besoins des usagers. Les collaborateurs portent une attention constante à la satisfaction des patients et à leur perception de la qualité des prestations offertes.
- **La responsabilité**
Les HUG veulent promouvoir l'enthousiasme et la créativité, et encourager leurs équipes à être responsables et à relever les défis du futur. La solidarité des équipes et la culture entrepreneuriale participent à la construction et à la promotion de l'image des HUG. Les préoccupations sociales, environnementales et économiques sont intégrées à toutes les réflexions et décisions menées au sein de l'institution.

Vision : L'ambition pour les années à venir

- **Un centre hospitalier reconnu** en Suisse pour la qualité de ses soins et de sa gestion, garantissant à chacun un accès aux meilleurs soins dans un esprit d'égalité de traitement.
- **Un acteur central du réseau de soins genevois**, agissant en complémentarité avec lui et reconnu comme un agent d'excellence par ses partenaires.
- **Une institution universitaire** de référence au plan national et international, notamment dans les sept domaines de pointe prioritaires.
- **Un établissement dynamique, innovant et proactif**, capable de s'adapter aux changements démographiques, sociétaux, légaux et économiques de son environnement.
- **Un employeur responsable et exigeant**, favorisant l'épanouissement de ses collaborateurs, capable d'attirer et de retenir les meilleurs talents.

http://dg-gouvernance.hug-ge.ch/library/pdf/PLAN_STRATEGIQUE_2010_2015.pdf

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

B2 Deux à trois points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2010

Voir ci-dessous

B3 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2010

La qualité et la sécurité des soins sont au cœur du plan stratégique 2010-2015.

Plusieurs démarches visent à :

- Systématiser l'approche qualité
- Développer des itinéraires cliniques
- Réduire les délais d'attente (urgences, accès aux blocs opératoires ou au plateau d'imagerie)
- Mettre en place une organisation centralisée de la qualité de la médecine et des soins avec un ancrage sur le terrain par des responsables qualité (« quality officers »)
- Créer deux délégations du comité de direction, l'une pour la coordination de la qualité et la gestion des risques, l'autre pour la gestion des faits graves.

B4 Evolution de la qualité pour les années à venir

Les HUG ont élaboré un nouveau plan stratégique « Vision 2015 », pour continuer à remplir leurs missions et garantir à chacun l'accès aux meilleurs soins possibles. Il se décline en 52 projets réunis en 7 programmes d'actions et a été construit autour de 7 objectifs-clés pour les années 2010-2015 :

- Fédérer les efforts autour de la qualité des soins et des processus
- Anticiper et participer à la mutation du système de soins suisse
- Maintenir un haut niveau d'activité pour assurer la rentabilité, investir et développer
- Optimiser les flux de patients en partenariat étroit avec le réseau de soins
- Veiller à l'économicité des prestations et tendre à toujours plus d'efficience
- Etre à la pointe dans les sept axes tertiaires sélectionnés
- Attirer et retenir les talents en créant un climat de travail motivant pour les collaborateurs

B5 Organisation de la gestion de la qualité

<input checked="" type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est représentée au niveau de la direction.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction verticale.
<input type="checkbox"/>	La gestion de la qualité est du ressort de la direction, comme fonction horizontale.
<input type="checkbox"/>	Autre forme d'organisation:
Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de	730 % est disponible.
<i>en page 38</i> : Annexe 1 : Organigramme institutionnel 2011 des HUG	

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

Titre, prénom, nom	Téléphone (direct)	E-mail	Fonction / Service
Dr Pierre CHOPARD *	+41223729056	Pierre.Chopard@hcuge.ch	Médecin-adjoint, responsable du Service Qualité des Soins, Direction médicale et Qualité http://qualitehug-ge.ch/

Titre, Prénom, NOM	Tél. (direct)	e-mail	Secteur d'activité Position	% d'activité pour la qualité
Service qualité des soins Direction médicale et Qualité				
Mme Véronique BAPST	+41223729056	Veronique.Bapst@hcuge.ch	Secrétaire du Service qualité des soins	100%
Dre Patricia FRANCIS-GERSTEL	+41223729007	Patricia.Francis@hcuge.ch	Cheffe de clinique,	60%
Dr Aimad OURAHMOUNE	+41223729012	AimadEddine.Ourahmoune@hcuge.ch	Chef de clinique	100%
Mme Sophie LE DU	+41223729008	Sophie.LeDu@hcuge.ch	Infirmière, chargée qualité	50%
M. Stéphane CULLATI	+41 223729014	Stephane.Cullati@hcuge.ch	Collaborateur scientifique	10%
Mme Gaëlle DESSARD-CHOUPAY	+41223729173	Gaëlle.ChoupayDessard@hcuge.ch	Pharmacienne, Cheffe de projet	80%
Secteur recherche et qualité Direction des soins				
Mme Céliane HELIOT	+41223726091	Celiane.Heliot@hcuge.ch	Infirmière chargée de recherche et qualité des soins	50%
Mme Anne-Claire RAË	+41223726109	Anne-Claire.Rae@hcuge.ch	Infirmière chargée de recherche et qualité des soins	75%
M. Jacques BUTEL	+41795531222	Jacques.Butel@hcuge.ch	Infirmier chargé de recherche et qualité des soins	100%



Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante

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. De plus amples informations sur notre offre de prestations médicales, thérapeutiques et spécialisées sont disponibles sous:

www.informationhospitaliere.ch → Recherche d'hôpitaux → Recherche par région → Nom de la clinique → http://www.hplusqualite.ch/Hôpitaux-universitaires-de-Genève-Genève-14_1211.info929.html&lang=15

→ Chapitre «Prestations» → «Spécialités», «Equipements en appareils» ou «Confort & Service»

Groupement hospitalier	
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Nous constituons un groupement d'hôpitaux/de cliniques et nos emplacements sont les suivants:</p> <p>Présents sur l'ensemble du canton, les HUG comprennent quatre sites hospitaliers (et une quarantaine de structures ambulatoires):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cluse-Roseaie (hôpital cantonal, maternité, hôpital des enfants, Beau-Séjour, Ophtalmologie): le site regroupe des activités hospitalières de court séjour et des moyens d'investigation médico-techniques - Belle-Idée* (service de gériatrie, services de psychiatrie adulte et gériatrique) et - Hôpital de Bellerive* - Loëx: le site correspond à des activités de médecine de moyen et long séjour. <p>* les deux sites sont affectés à des activités médicales de moyen séjour en liaison avec la médecine de soins continus, de l'âge avancé et de la médecine psychiatrique</p>

C1 Aperçu de l'offre

Spécialités médicales proposées	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.)
Allergologie et immunologie	HUG	
Chirurgie générale		
Anesthésiologie et réanimation <i>(application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur)</i>		
Dermatologie et vénéréologie <i>(traitement des maladies de la peau et vénériennes)</i>		
Gynécologie et obstétrique <i>(branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital)</i>		
Génétique médicale <i>(conseil, diagnostic et thérapie des maladies héréditaires)</i>		
Chirurgie de la main		

Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracale <i>(opérations du cœur et des vaisseaux au niveau du thorax)</i>	HUG	
Médecine interne générale, avec spécialisations suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé):		
<input checked="" type="checkbox"/> Angiologie <i>(traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Endocrinologie et diabétologie <i>(traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Gastroentérologie <i>(traitement des maladies des organes digestifs)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Gériatrie <i>(étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Hématologie <i>(traitement des maladies du sang, des organes formateurs du sang et du système lymphatique)</i>	HUG	
<input checked="" type="checkbox"/> Hépatologie <i>(traitement des maladies du foie)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Infectiologie <i>(traitement des maladies infectieuses)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Cardiologie <i>(traitement des maladies cardio-vasculaires)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Oncologie médicale <i>(traitement du cancer)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Néphrologie <i>(traitement des maladies du rein et des voies urinaires)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Médecine physique et réadaptation <i>(traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération)</i>		
<input checked="" type="checkbox"/> Pneumologie <i>(traitement des maladies des organes respiratoires)</i>		
Médecine intensive		
Chirurgie maxillaire et faciale		
Chirurgie pédiatrique		
Soins de longue durée		
Neurochirurgie		
Neurologie <i>(traitement des maladies du système nerveux)</i>		
Ophtalmologie <i>(traitement de l'œil et des maladies oculaires)</i>		
Orthopédie et traumatologie <i>(traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse)</i>		
Oto-rhino-laryngologie ORL <i>(traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge)</i>		
Pédiatrie <i>(traitement des maladies des enfants)</i>		
Médecine palliative <i>(atténuation des symptômes d'une maladie grave incurable)</i>		
Chirurgie plastique-reconstructive et esthétique		

Psychiatrie et psychothérapie	HUG	
Radiologie <i>(radiographie & autres procédés d'imagerie)</i>		
Médecine tropicale et des voyages		
Urologie <i>(traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme)</i>		

Les processus de guérison sont complexes et nécessitent de nombreuses prestations thérapeutiques, qui soutiennent le rétablissement de manière optimale en complément des connaissances spécialisées relevant de la médecine et des soins infirmiers.

Spécialisations thérapeutiques proposées	Sur les sites	Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, thérapeutes installés, etc.)
Consultation pour diabétiques	HUG	
Ergothérapie		
Diététique		
Logopédie		
Neuropsychologie		
Physiothérapie		
Psychologie		
Psychothérapie		

C2 Chiffres-clés Soins somatiques aigus 2010

Remarque

A partir du 1er janvier 2010, l'OFS a imposé une nouvelle définition des journées d'hospitalisation. Les calculs des journées hospitalières et des durées de séjour sont basés sur cette nouvelle définition, à la fois pour 2009 et 2010.

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre de patients traités en ambulatoire	584'282	586'038	Prises en charge ambulatoires
dont nbre nouveau-nés ambulatoires en bonne santé	N/A	N/A	
Nombre de patients stationnaires	46'216	45'558	Nombre d'entrées
dont nbre nouveau-nés stationnaires en bonne santé	N/A	N/A	
Jours de soins dispensés	292'242	293'079	
Moyenne lits occupés au 31.12.2010			
Durée moyenne du séjour en jours	6.2	6.3	Nouvelle définition, suite aux changements OFS 2010
Occupation moyenne des lits	N/A	N/A	

C3 Chiffres-clés Psychiatrie 2010

Remarque : comprend la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent

Chiffres-clés domaine ambulatoire				
	Nombre de traitements dispensés (cas)	Nombre de places de suivi proposées	Durée moyenne du traitement en heures	
ambulatoire	166'013 consultations	---	---	---
clinique de jour	42'499 prises en charge	N/A	N/A	---
Chiffres-clés domaine stationnaire				
	Moyenne lits occupés	Nombre de patients traités	Durée moyenne du séjour en jours	Jours de soins dispensés
stationnaire		4'352 entrées	26.86	116'887

C4 Chiffres-clés Réadaptation 2010

C4-1 Offre de prestations et chiffres-clés de la réadaptation stationnaire

Comment faut-il interpréter le nombre de sorties et le nombre de jours de soins?

- ① Le **nombre de sorties** et le **nombre de jours de soins** en 2010 additionnés fournissent une indication de l'ampleur de l'expérience dans un domaine spécialisé et de la complexité des traitements dispensés aux patientes et patients. Deux cliniques ayant à peu près la même taille (nombre de jours de soins) peuvent afficher un nombre de sorties tout à fait différent dès lors que les patientes et patients souffrent de maladies ou de blessures de gravité variable. Les personnes gravement blessées ont besoin de plus de temps jusqu'à ce qu'elles retrouvent une certaine autonomie dans la vie de tous les jours. Il en découle des séjours plus longs et des nombres de sorties moins élevés pour le même nombre de jours de soins.

Offre stationnaire de domaines spécialisés	Sur les sites	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation gériatrique	Ensemble de la réadaptation/gériatrie : Cluse-Roseaie, Belle-Idée, Hôpital de Bellerive, Hôpital de Loëx	7'602 mouvements d'entrées	270'646
Réadaptation en médecine interne			
Réadaptation cardiaque			
Réadaptation musculo-squelettique			
Réadaptation neurologique			
Réadaptation oncologique			
Réadaptation pédiatrique			
Réadaptation psychosomatique			
Réadaptation pulmonaire			
Soins intensifs de réadaptation			

C4-2 Collaboration dans le réseau de soins

A) Des prestations de réadaptation sont-elles également proposées en dehors de la clinique?

- ① Les cliniques de réadaptation peuvent **aussi** proposer leurs **connaissances spécialisées et leur infrastructure** à l'extérieur, par exemple sous la forme de services de réadaptation dans des hôpitaux de soins somatiques aigus (exploités par une clinique de réadaptation) ou de cliniques de jour autonomes en milieu urbain/dans les centres.

Les patientes et patients tirent avantage de telles offres car un traitement plus simple et plus direct peut leur être proposé moyennant peu d'interruptions thérapeutiques.

- ① En ce qui concerne les prestations spécialisées en faveur de patients nécessitant des soins plus complexes, une **collaboration locale étroite** avec d'autres hôpitaux qui disposent d'une **infrastructure** correspondante s'impose souvent. La proximité entre les cliniques de réadaptation et les partenaires spécialisés simplifie beaucoup la collaboration avant et après le traitement stationnaire de réadaptation.
- ① Pour un **suivi très spécifique**, il est fréquent qu'une coopération avec des **spécialistes externes** soit nécessaire («services conciliaires» réglementés contractuellement avec précision, tels que thérapeutes de la déglutition ou spécialistes du nez, de l'oreille et des yeux dans le cas d'une réadaptation neurologique). Cette **organisation en réseau** avec du personnel spécialisé en amont et en aval apporte une contribution essentielle à la qualité d'un traitement optimal.

Dans d'autres hôpitaux / cliniques: Propres offres externes		Stationnaire	ambulatoire
		<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui
		<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui
Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)	
	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	... km	
	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	... km	
Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé		

C4-3 Offre de prestations et chiffres-clés des **cliniques de jour** (réadaptation ambulatoire)

Quelles prestations une clinique propose-t-elle pour une simplification des traitements ou des traitements consécutifs à un séjour stationnaire?

- ① Au moyen du nombre de traitements / séances par jour et par patient, il est possible d'estimer l'**intensité thérapeutique** à escompter en moyenne pour un patient dans la clinique du domaine spécialisé correspondant.

Offre ambulatoire de domaines spécialisés	Sur les sites	Nombre moyen de traitements / séances par jour & patient	Nombre de cas	Remarques
Réadaptation gériatrique				
Réadaptation en médecine interne				
Réadaptation cardiaque				
Réadaptation musculo-squelettique				
Réadaptation neurologique				
Réadaptation oncologique				
Réadaptation pédiatrique				
Réadaptation psychosomatique				
Réadaptation pulmonaire				
Soins intensifs de réadaptation				

C4-4 Ressources en personnel

Les médecins spécialistes nécessaires pour la catégorie de réadaptation spécifique sont-ils disponibles?

- ① Des titres spécifiques de médecin spécialiste sont nécessaires à une thérapie adéquate. Les traitements complexes sont précisément rendus possibles grâce à la combinaison entre diverses spécialités.
- ① En réadaptation, les tâches des soins infirmiers se différencient nettement de l'activité soignante dans un hôpital de soins somatiques aigus. C'est pourquoi une indication relative au nombre d'infirmier-ère-s diplômés qualifiés en réadaptation est donnée ci-dessous.

Spécialisations disponibles	Existe dans la clinique?	Sur les sites	
Spécialiste médecin physique et réadaptation	<input checked="" type="checkbox"/> oui	HUG	
Spécialiste neurologie	<input checked="" type="checkbox"/> oui		
Spécialiste réadaptation pulmonaire	<input checked="" type="checkbox"/> oui		
Spécialiste réadaptation cardiaque	<input checked="" type="checkbox"/> oui		
Spécialiste gériatrie / médecine interne	<input checked="" type="checkbox"/> oui		
Spécialiste psychiatrie	<input checked="" type="checkbox"/> oui		
Personnel soignant diplômé qualifié en réadaptation		Nombre de collaborateurs	Nombre de postes à temps plein
Infirmiers spécialisés en réadaptation			

C5 Chiffres-clés Soins de longue durée 2010

Chiffres-clés	Valeurs 2010	Valeurs 2009 (à titre de comparaison)	Remarques
Nombre total de résidents au 31.12.2010			
Jours de soins dispensés			
Moyenne lits occupés au 31.12.2010			
Durée moyenne du séjour en jours			
Occupation moyenne des lits			

D

Mesures de la qualité

D1 Mesures de la satisfaction

Lors de la comparaison des valeurs relatives à la satisfaction des différents hôpitaux, la prudence est de mise. Il n'est possible de comparer entre eux que des hôpitaux qui évaluent la satisfaction selon les mêmes méthodes (instrument de mesure, procédure. Se reporter à ce sujet aux informations destinées à un public professionnel) et qui sont dotés d'une structure similaire (taille, offre de prestations. Se reporter à ce sujet au chapitre C Chiffres-clés de l'établissement et offre correspondante).

D1-1 Satisfaction des patients ou des résidents

La mesure de la satisfaction des patients ou des résidents fournit aux établissements de précieuses informations sur la manière dont les patients (ou résidents) se sont sentis dans l'hôpital (ou l'institution) et dont ils ont ressenti l'assistance.

La satisfaction des patients est-elle mesurée dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des patients n'est pas mesurée dans notre établissement.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction des patients est mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.		

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement	Taux de satisfaction par dimension pour les patients adultes. Chaque dimension comprend plusieurs items.	<p>Globalement les résultats sont stables par rapport aux enquêtes précédentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 95 % des patients portent un jugement favorable sur l'ensemble des soins reçus lors de leur séjour, - 81 % des patients ont le sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité. - 72 % des patients recommanderaient les HUG à un ami ou un membre de leur famille. <p>Les résultats des enquêtes de satisfaction sont disponibles sur le site des HUG : http://www.hug-ge.ch/soins/satis_patients.html</p>

Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
66.1 %	Organisation de la sortie	
66.4%	Soutien moral	
68.8 %	Information spécifique en chirurgie	
71.1 %	Respect de l'individu	
71.6 %	Information au patient	
73.6 %	Coordination du traitement	
74.6 %	Information à la famille et aux proches	
82 %	Bien-être physique	
90.5 %	Impression générale	

La mesure n'est **pas encore terminée**. Les résultats ne sont pas encore disponibles.

L'établissement **renonce à la publication** des résultats.

Les **résultats mesurés** sont **comparés** à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête			
<input type="checkbox"/> Mecon	<input type="checkbox"/> Autre instrument de mesure externe		
<input checked="" type="checkbox"/> Picker	Nom de l'instrument	Nom de l'institut de mesure	
<input type="checkbox"/> VO: PEQ			
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)			
<input type="checkbox"/> POC(-18)			
<input type="checkbox"/> Instrument interne propre			
Description de l'instrument	Pour 2010 : Enquête transversale, par questionnaire auto-administré		
Critères d'inclusion	Tous les patients adultes, résidant en Suisse et étant sortis des HUG entre le 15 mars et le 15 avril 2010 et hospitalisés au moins 24 heures.		
Critères d'exclusion	Patients : - transférés au sein des HUG, - avec une adresse inconnue, - décédés avant le premier envoi du questionnaire.		
Retour en pour cent	62%	Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui

Les critiques et les compliments des patients fournissent aux établissements, en plus des mesures de la satisfaction des patients, des indications concrètes sur les points sur lesquels ils peuvent continuer à s'améliorer. C'est pourquoi de nombreux hôpitaux ont institué un service de gestion des réclamations ou un médiateur.

Votre établissement est-il doté d'un service de gestion des réclamations ou d'un médiateur pour les patients?	
<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement n'a pas de service de gestion des réclamations / de médiateur.
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , notre établissement propose un service de gestion des réclamations / de médiation . Le service suivant est volontiers disposé à prendre note de vos souhaits / préoccupations:
Désignation du service	<p>« Espace médiation »</p> <p>Depuis 2007 les HUG ont mis à disposition des patients et de leurs proches un espace visant à faciliter l'expression des doléances et à recueillir leurs suggestions. Les médiatrices peuvent également traiter certaines plaintes arrivées par courrier ou en retour des questionnaires se trouvant dans la brochure d'accueil.</p> <p>Ce service dépend du secrétariat général</p>
Nom de l'interlocuteur	Mme Hériter-Castella et Mme Kolly
Fonction	Coordinatrices des relations avec les patients
Joignabilité (téléphone, e-mail, tranches horaires)	<p>022 37 22228</p> <p>Lundi et vendredi de 12h30 à 16h</p> <p>Mardi 10h à 13h</p> <p>Mercredi et jeudi de 16h à 19h30</p> <p>http://www.hug-ge.ch/library/pdf/Actualite_sante/Service_Mediation_HUG_nvIhoraire.pdf</p>
Remarques	<p>Les patients ont également, la possibilité d'écrire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A la Direction générale des HUG, Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4 - 1211 Genève 14 - Ou d'adresser une plainte à la commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients Bd Helvétique 27 - 1207 Genève Téléphone 022 327 6723 <p>Il existe au sein des HUG :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'antenne de l'OSP (Office Suisse des Patients) joignable au 022 37 22222. <p>http://www.hug-ge.ch/library/pdf/Actualite_sante/OSP_HUG.pdf</p>

D1-2 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.

La satisfaction des proches est-elle mesurée dans l'établissement?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des proches n'est pas mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction des proches est mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l' année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<input type="checkbox"/>	Oui. Dans l' année de référence 2010 , une mesure a été effectuée.		

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?			
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement		
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête			
<input type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument	Nom de l'institut de mesure	
<input type="checkbox"/>	Instrument interne propre		
Description de l'instrument			
Critères d'inclusion			
Critères d'exclusion			
Retour en pour cent		Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

D1-3 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.

La satisfaction du personnel est-elle mesurée dans l'établissement?				
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction du personnel n'est pas mesurée dans notre établissement.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction du personnel est mesurée dans notre établissement.			
<input checked="" type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l' année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	2009	Prochaine mesure prévue pour (année): 2011 en cours
<input type="checkbox"/>	Oui. Dans l' année de référence 2010 , une mesure a été effectuée.			

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants: Etude d'image réalisée auprès du grand public, des patients, des médecins traitants et des collaborateurs (N collaborateurs = 615)
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou...	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement		Pour 2009 : <ul style="list-style-type: none"> - 95% du personnel se dit tout à fait ou assez motivé et indique avoir l'envie de bien faire. - 87% se sent tout à fait ou assez soutenu dans son travail, - 77% écouté et entendu. Cette étude montre une évolution positive de l'image des HUG par rapport à l'étude conduite en 2000, tant au niveau du grand public, des patients que des collaborateurs. Des efforts sont à poursuivre en matière d'accueil et d'information.
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête				
<input checked="" type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe			
	Nom de l'instrument	Etude d'image réalisée auprès du grand public, des patients, des médecins traitants et des collaborateurs	Nom de l'institut de mesure	Institut Demo-SCOPE
<input type="checkbox"/>	Instrument interne propre			
Description de l'instrument		Entretiens téléphoniques 15.12.08 au 14.03.09		
Critères d'inclusion				
Critères d'exclusion				
Retour en pour cent		Lettre de rappel?		<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui

D1-4 Satisfaction des référents

Les référents externes (médecins de famille, médecins spécialistes installés) jouent un rôle important dans le choix de l'hôpital. De nombreux patients se font soigner dans un hôpital qui leur a été recommandé par leur médecin. La mesure de la satisfaction des référents fournit aux établissements de précieuses informations sur la manière dont les référents ont jugé l'établissement et la qualité de l'assistance prodiguée aux patients qu'ils avaient adressés.

La satisfaction des référents est-elle mesurée dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	Non , la satisfaction des référents n'est pas mesurée dans notre établissement.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , la satisfaction des référents est mesurée dans notre établissement.		
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.		

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats de la dernière enquête		
	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
Ensemble de l'établissement	Satisfaction globale vis-à-vis <ol style="list-style-type: none"> de la dernière hospitalisation de l'organisation des admissions électives de l'information au médecin de ville pendant le séjour du patient des soins reçus durant le séjour de l'organisation de la sortie du traitement prescrit à la sortie de la lettre de sortie 	Note : enquête contenant d'autres mesures, comme la perception des HUG et de ses médecins, les attentes vis-à-vis des HUG, le vécu vis-à-vis des HUG, etc.
Résultats par domaine	Satisfaction mesurée	Analyse des résultats / Remarques
<input checked="" type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.	
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.	
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).	

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de la dernière enquête			
<input type="checkbox"/>	Instrument de mesure externe		
	Nom de l'instrument	Nom de l'institut de mesure	
<input checked="" type="checkbox"/>	Instrument interne propre		
Description de l'instrument	Questionnaire épistolaire , Titre : « Hospitaliser ses patients aux Hôpitaux Universitaires de Genève : enquête auprès des Médecins de l'Association des Médecins du Canton de Genève »		
Critères d'inclusion	Médecins membres de l'Association des Médecins du Canton de Genève (AMG) en 2010		
Critères d'exclusion	Médecins membres de l'AMG à la retraite, en congé-maternité, ne voyant plus de patients (ex : service de l'Etat) et médecins-anesthésistes		
Retour en pour cent	48.7%	Lettre de rappel?	<input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui

D2 Indicateurs ANQ

L'organisation nationale des hôpitaux H+, les cantons, l'association de la branche de l'assurance-maladie santé suisse et les assureurs sociaux fédéraux sont représentés au sein de la l'Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Le but de l'ANQ est de coordonner et réaliser des mesures de développement de la qualité au niveau national, notamment la mise en œuvre homogène des mesures de la qualité des résultats dans les hôpitaux et cliniques, avec pour objectif de documenter, de développer et d'améliorer la qualité. Pour de plus amples informations, consulter le site: www.anq.ch

Soins somatiques aigus:

L'ANQ a recommandé de réaliser les mesures qualité suivantes pour l'année 2010:

- Mesure des réhospitalisations potentiellement évitables à l'aide de SQLape;
- Mesure des réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape;
- Mesure du taux d'infection à l'issue de certaines interventions chirurgicales à l'aide de SwissNOSO.

Psychiatrie et réadaptation:

Pour ces deux typologies, l'ANQ n'a recommandé aucune mesure spécifique d'un indicateur de qualité en 2010.

Un **indicateur** n'est pas une valeur exacte, mais une variable servant à fournir des indications sur un éventuel problème de qualité. Souvent, seule une analyse détaillée consécutive permet de déterminer l'existence d'un problème effectif.

D2-1 Réadmissions potentiellement évitables (réhospitalisations) à l'aide de SQLape

Cet indicateur mesure la qualité de la préparation d'une sortie de l'hôpital. Selon la méthode SQLape, une réadmission est considérée comme potentiellement évitable si elle est liée à un diagnostic déjà présent lors de l'hospitalisation précédente, qu'elle n'était alors pas prévisible et qu'elle survient **dans les 30 jours**. Les dates planifiées de traitement consécutif et les hospitalisations répétées programmées, par exemple dans le cadre d'un traitement du cancer, ne sont donc pas comptabilisées.

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

Le taux de réadmissions potentiellement évitables est-il mesuré à l'aide de SQLape dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement ne mesure pas le taux de réadmissions potentiellement évitables à l'aide de SQLape.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , notre établissement mesure le taux de réadmissions potentiellement évitables à l'aide de SQLape.		
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.		

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés			
Nombre de sorties en 2010	Nombre de réadmissions en 2010	Taux de réhospitalisations: résultat [en %]	Instance d'évaluation
Pour 2008 : 61730 sorties dont 28450 éligibles SQLape	Nombre de réadmissions potentiellement évitables, pour 2008 : 1610	Pour 2008 : taux de réhospitalisation = 5.66% Taux attendu = 5.69%	Office féd. statistique OFS

Analyse des résultats / Remarques	
2009 : en cours	
<input checked="" type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention visant à éviter des réhospitalisations indésirables sont décrites dans les activités d'amélioration.

D2-2 Réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape

Selon la méthode SQLape, une réopération est considérée comme potentiellement évitable si elle suit une intervention au niveau du même site anatomique et si elle n'était pas prévisible ou si elle traduit un échec ou une complication postopératoire plutôt que l'aggravation de la maladie sous-jacente. Les interventions à des fins diagnostiques (par ex.: ponctions) sont exclues de l'analyse.

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

Le taux de réopérations potentiellement évitables est-il mesuré à l'aide de SQLape dans l'établissement?			
<input type="checkbox"/>	Non , notre établissement ne mesure pas le taux de réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape.		
<input type="checkbox"/>	Notre établissement ne pratique pas d'opérations (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)		
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui , notre établissement mesure le taux de réopérations potentiellement évitables à l'aide de SQLape.		
<input type="checkbox"/>	Pas de mesure pour l'année de référence 2010	Dernière mesure a eu lieu en (année):	Prochaine mesure prévue pour (année):
<input checked="" type="checkbox"/>	Oui. Dans l'année de référence 2010, une mesure a été effectuée.		

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/>	...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés			
Nombre d'opérations en 2010	Nombre de réopérations en 2010	Taux de réopérations: résultat [en %]	Instance d'évaluation
			Office fédéral de la statistique OFS
Analyse des résultats / Remarques			
Analyse en cours de validation			
<input checked="" type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Les résultats ne sont pas encore disponibles.		
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.		
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention visant à éviter des réhospitalisations indésirables sont décrites dans les activités d'amélioration.		

D2-3 Infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO

Une infection post-opératoire peut constituer, dans les suites opératoires, une complication grave obligeant en général à prolonger l'hospitalisation.

Le taux d'infection dépend entre autres de la gravité des maladies des patients traités (classifications ASA), de la technique opératoire, de l'administration d'antibiotiques avant l'opération et de la désinfection des mains par le personnel médical, ainsi que de la désinfection de la peau à effracter.

Sur mandat de l'ANQ, SwissNOSO réalise des mesures des infections consécutives à certaines opérations (cf. tableaux ci-dessous). Toutes les infections qui se produisent **dans les 30 jours** qui suivent l'opération sont mesurées.

Informations complémentaires pour un public professionnel: www.anq.ch et www.swissnoso.ch.

Le taux d'infections post-opératoires est-il mesuré à l'aide de SwissNOSO dans l'établissement?					
<input type="checkbox"/> Non , notre établissement ne mesure pas le taux d'infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.					
<input type="checkbox"/> Notre établissement ne pratique pas d'opérations (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)					
<input checked="" type="checkbox"/> Oui , notre établissement mesure le taux d'infections post-opératoires à l'aide de SwissNOSO.					
<input type="checkbox"/> Pas de mesure pour l'année de référence 2010 (juin 2009-juin 2010)		Dernière mesure a eu lieu en (année):		Prochaine mesure prévue pour (année):	
<input checked="" type="checkbox"/> Oui. Dans l'année de référence 2010 (juin 2009-juin 2010), une mesure a été effectuée.					
Sur quels sites / dans quels domaines la dernière mesure a-t-elle été effectuée?					
<input type="checkbox"/> Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →		<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:			
<input type="checkbox"/> Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →		<input checked="" type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants: Chirurgie colorectale			
Résultats mesurés					
En 2010, notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes:	Nombre d'opérations évaluées	Nombre d'infections constatées après ces opérations	Taux d'infections hôpital/clinique	Moyenne hôpitaux participant ¹	Remarques
<input type="checkbox"/> ablation de la vésicule biliaire				3,9%	
<input type="checkbox"/> ablation de l'appendice				4,5%	
<input type="checkbox"/> hernie				1,1%	
<input checked="" type="checkbox"/> gros intestin (côlon)	534	114	21.3%	12,7%	La surveillance des infections pour la chirurgie du colon se fait depuis 2008
<input type="checkbox"/> césarienne (sectio caesarea)				1,9%	
<input checked="" type="checkbox"/> chirurgie cardiaque	Ces mesures SwissNOSO ne sont pas encore terminées. Aucun résultat n'est encore disponible.				
<input checked="" type="checkbox"/> première implantation de prothèses de la hanche					
<input checked="" type="checkbox"/> première implantation de prothèses de l'articulation du genou					
<input type="checkbox"/> L'établissement renonce à la publication des résultats.					
<input checked="" type="checkbox"/> Les mesures de prévention visant à éviter les infections post-opératoires sont décrites dans les activités d'amélioration.					

¹ Ces valeurs correspondent à des moyennes de tous les hôpitaux suisses qui ont participé aux mesures SwissNOSO entre juin 2009 et juin 2010. Les valeurs proviennent de SwissNOSO et ont été projetées lors du séminaire d'analyse organisé le 4 novembre 2010 à Berne à l'attention des hôpitaux. Attention: Pour la comparaison avec d'autres pays, seules les infections qui surviennent pendant l'hospitalisation sont comptabilisées. Ces taux d'infections sont naturellement inférieurs aux taux d'infections publiés ici, qui englobent toutes les infections se produisant dans les 30 jours qui suivent l'opération.

D2-4 Mesure de la satisfaction des patients en 2009 à l'aide de PEQ (version ANQ)

Pour l'année 2009, l'ANQ a recommandé aux hôpitaux et cliniques de participer à une enquête auprès des patients réalisée à l'échelle de toute la Suisse au moyen de l'instrument d'évaluation PEQ. Les résultats de tous les hôpitaux ayant participé à la mesure sont publiés en ligne sur les sites www.hplusqualite.ch et www.anq.ch.

Informations complémentaires pour un public professionnel: www.anq.ch ou www.vereinoutcome.ch.

La satisfaction des patients a-t-elle été mesurée au moyen de l'instrument d'évaluation PEQ en 2009?	
<input checked="" type="checkbox"/>	Non , notre établissement n'a pas mesuré la satisfaction des patients au moyen de PEQ (version ANQ).
<input type="checkbox"/>	Oui , notre établissement a mesuré la satisfaction des patients au moyen de PEQ (version ANQ).

Sur quels sites / dans quels domaines la dernière enquête a-t-elle été effectuée?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés Services de médecine	Valeur	Moyenne des hôpitaux participant ²	Commentaire
Evaluation des actes médicaux			
Evaluation des soins infirmiers			
Evaluation de l'organisation			
<input type="checkbox"/>	Notre établissement n'est pas doté d'un service de médecine (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)		
Résultats mesurés Services de chirurgie	Valeur	Moyenne suisse ²	Commentaire
Evaluation des actes médicaux			
Evaluation des soins infirmiers			
Evaluation de l'organisation			
<input type="checkbox"/>	Notre établissement n'est pas doté d'un service de chirurgie (cf. aussi chapitre C «Chiffres clés de l'établissement et offre correspondante»)		
<input type="checkbox"/>	L'établissement renonce à la publication des résultats.		

² Ces valeurs correspondent à des moyennes de tous les hôpitaux suisses qui ont participé à la mesure PEQ de l'ANQ en 2009. Les valeurs ont été publiées en mars 2011 par l'ANQ.

D3 Autres mesures de la qualité au cours de l'exercice 2010

D3-1 Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO)

Thème de la mesure	Infections (autres qu'à l'aide de SwissNOSO)
Qu'est-ce qui est mesuré?	Le taux d'infection nosocomiale correspond au nombre de patients ayant contracté une infection à l'hôpital, divisé par le nombre total de patients pris en charge.

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
Résultats, Mai 2010 : Enquête de prévalence des infections nosocomiales (taux de 8.4 %)	<ul style="list-style-type: none"> Le programme de surveillance « MRSA » des HUG mis en place depuis 20 ans permet le suivi précis des patients porteurs du MRSA, du recensement des nouveaux cas, du nombre de prélèvements cliniques... Grâce au programme VigiGerme® visant la qualité des soins et la sécurité du personnel, le taux d'infection nosocomiale diminue d'année en année. Pour le faire baisser, plusieurs initiatives ont été lancées en 2010 : <ul style="list-style-type: none"> Création d'une surveillance et d'actions spécifiques VigiSMIG en médecine générale Elaboration d'indications à l'hygiène des mains pour les patients Lancement, dans un tiers des unités de soins, d'une campagne innovante « Main dans la main » impliquant le patient dans l'amélioration de l'hygiène des mains à l'hôpital Programme de formation REDCO pour diminuer les taux d'infections liées aux cathéters intraveineux centraux Poursuite de la stratégie de réduction des infections à MRSA (baisse de 50% en 2010)
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input checked="" type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument: Etude de prévalence
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-2 Chutes

Thème de la mesure	Chutes
Qu'est-ce qui est mesuré?	L'incidence des chutes

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants: Sauf pédiatrie et psychiatrie adulte
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Nombre total de chutes	Nombre de chutes ayant entraîné un traitement	Nombre de chutes n'ayant pas entraîné de traitement	Analyse des résultats / Remarques
2619 chutes signalées	40 chutes / fracture 43 chutes / suture		<p>Pour l'année 2010 : 2619 chutes signalées, elles concernent 1800 patients Le taux d'incidence relevé varie entre 1 et 8 chutes pour 1000 journées-patient en fonction des spécificités des services de soin (2.8 pour les services de soins aigus versus 7.7 en gériatrie) Les conséquences sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 23% des chutes entraînent des douleurs, - 29% des chutes, la peur de retomber et un sentiment de dévalorisation, - un cinquième, une plaie, - 1.6 %, une fracture <p>L'âge moyen, des patients qui chutent, est de 80 ans.</p>
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.		
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.		
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).		
<input checked="" type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.		

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument:
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-3 Décubitus (escarres)

Thème de la mesure	Décubitus (escarres)
Qu'est-ce qui est mesuré?	Taux de prévalence de patients à risque (échelle FRAGMMENT) et taux de patients porteurs d'escarre (stades de 1-4 selon EPUAP)

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants: Excepté les services de pédiatrie, d'obstétrique et de psychiatrie adulte
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Nombre d'escarres de décubitus au moment de l'admission / du transfert retour					Nombre d'escarres de décubitus pendant l'hospitalisation					Analyse des résultats / Remarques
Total	Niveau I	Niveau II	Niveau III	Niveau IV	Total	Niveau I	Niveau II	Niveau III	Niveau IV	
30 (2.1%)	9 (0.6 %)	4 (0.3%)	11 (0.8 %)	6 (0.4%)	118 (7.7%)	47 (3.4)	39 (2.8)	11 (0.8%)	11 (0.8%)	

<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input checked="" type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument:
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-4 Mesures limitant la liberté de mouvement

Thème de la mesure	Mesures limitant la liberté de mouvement
Qu'est-ce qui est mesuré?	Documentation de la fréquence par rapport au nombre global de cas et de la mesure par cas

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
<input checked="" type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input checked="" type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement	Nom de l'instrument:
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-5 Cathéters longue durée

Thème de la mesure	Cathéters longue durée
Qu'est-ce qui est mesuré?	Nombre de cas avec cathéter longue durée

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
	La surveillance ne se fait que pour les cathéters non tunnelisés , comme les cathéters veineux centraux ou les cathéters de dialyse.
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D3-6 Autre thème de la mesure

Thème de la mesure	
Qu'est-ce qui est mesuré?	

Sur quels sites / dans quels domaines la mesure a-t-elle été effectuée au cours de l'exercice 2010?		
<input type="checkbox"/>	Dans tout l'établissement / sur tous les sites, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement sur les sites suivants:
<input type="checkbox"/>	Dans toutes les cliniques / domaines / services, ou... →	<input type="checkbox"/> ...uniquement dans les cliniques / domaines / services suivants:

Résultats mesurés	Analyse des résultats / Remarques
<input type="checkbox"/>	La mesure n'est pas encore terminée . Aucun résultat n'est encore disponible.
<input type="checkbox"/>	L' établissement renonce à la publication des résultats.
<input type="checkbox"/>	Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Les mesures de prévention sont décrites dans les activités d'amélioration.

Informations destinées à un public professionnel: Instrument de mesure utilisé lors de l'année de référence 2010		
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé au sein de l'établissement.	Nom de l'instrument:
<input type="checkbox"/>	L'instrument a été développé par une instance spécialisée extérieure.	Nom du prestataire / de l'instance d'évaluation:

D4 Registres / Surveillance pour l'assurance qualité comparative externe

Dans les registres ou systèmes de surveillance, des données anonymisées sont enregistrées dans une optique d'assurance qualité à long terme. La comparaison des données entre plusieurs établissements et sur plusieurs années permet de se rendre compte de l'évolution en matière de qualité dans les différents domaines spécialisés.

Désignation	Domaine ¹	Base d'évaluation ²	Statut ³
Remarques			

Légende:

- ¹ **A**=Etablissement entier, de manière générale
B=Discipline spécifique, par ex. physiothérapie, service de médecine, urgences, etc.
C=Service isolé
- ² **A**=Société spécialisée
B=Reconnue par d'autres organisations que les sociétés spécialisées, par ex.: QABE
C=Système propre à l'établissement
- ³ **A**=Mise en œuvre / participation depuis plus d'un an
B=Mise en œuvre / participation au cours de l'année de référence 2010
C= Introduction au cours de l'année de référence 2010

E

Activités et projets d'amélioration

Le contenu de ce chapitre est également disponible sur le site www.informationhospitaliere.ch.

E1 Certifications et normes / standards appliqués

Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Remarques
ISO 9001 : 2000	PHARMACIE	2005	En cours	Evaluation EFQM en 2010
ISO 9001 : 2000 ISO 14001 : 2004	Service propreté - hygiène	2003 2003		
ISO 9001 ISO 13485 Directive 93/42 EEC	Service Gaz médicaux	2000 2003 2001		
ISO 9001 : 2000	Service Traitement et Distribution du linge	2001		
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Laboratoire Central d'Hématologie	2001	2006	Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Laboratoire d'Hémostase	2001	2006	Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Laboratoire d'Immunologie et d'Allergologie Clinique	2001	2006	Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Service Médecine de laboratoire : Discipline Chimie Clinique	2001	2006	Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Laboratoire Central de Virologie	2001	2006	Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Laboratoire de Maternité-Pédiatrie	2001	2006	Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Laboratoire Central de Sérologie Transfusionnelle	2001	2006	Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Laboratoire Central de Bactériologie	2001	2006	Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Laboratoire de Dermatologie	2003		Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005	Laboratoire d'Immunologie de Transplantation et LNRH	2003		Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Centre de Transfusion Sanguine Laboratoire des agents infectieux	2003		

ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Génétique Médicale - Laboratoire de Cytogénétique - Laboratoire de Diagnostic moléculaire	2003		Validité accréditation 07.06.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Service de Pathologie Clinique	2003		Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005	Institut Universitaire de Médecine Légale • Unité de Toxicologie Analytique • Unité de Biologie Moléculaire Forensique	2003		
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Laboratoire de Vaccinologie	2004	2006	Validité accréditation 21.12.2015
ISO/CEI 17025 :2005 ISO 15189 : 2007	Laboratoire de Parasitologie	2006		Validité accréditation 21.12.2015

E2 Aperçu des activités et projets en cours

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

Activité ou projet (titre)	Objectif	Domaine dans lequel l'activité ou le projet se déroule	Projets: durée (du ... au)
Prix qualité	Susciter, encourager, soutenir et promouvoir les projets initiés par des collaborateurs et des collaboratrices pour améliorer la qualité des soins, des prestations et des services. http://qualite.hug-ge.ch/journees_qualite.html	Tous les départements	Annuel
Prix de l'innovation	Valoriser les idées des collaborateurs, resserrer les liens avec les acteurs du monde économique et industriel. http://www.hug-ge.ch/hug_cite/journee_innovation_2010_resultats.html	Tous les départements	Annuel
Prix de la recherche clinique	Valoriser et encourager la recherche clinique, créer des synergies et susciter des vocations au sein des HUG et de la faculté de médecine. http://dirmed.hug-ge.ch/recherche/Journee2009.html	Tous les départements	Annuel
Forum de la créativité managériale	Partager des idées nouvelles et récompenser la créativité en management et organisation du travail. http://intra.hug.hcuge.ch/article/2eme-forum-de-creativite-manageriale-chaud-les-projets-gagnants-0	Tous les départements	Annuel
Tableaux de bord institutionnels	Développement d'indicateurs qui concerne 5 domaines de performance (budget, médico-technique, organisation-processus, patients, ressources humaines) et comprennent des indicateurs qualité.	Tous les départements	En continu
Itinéraires cliniques	Améliorer la qualité et l'efficacité des soins en diminuant notamment la variabilité des pratiques pour les patients ayant un même diagnostic. Cette méthodologie facilite la coordination et l'intégration des soins Une dizaine d'itinéraires sont opérationnels et une trentaine en cours de développement	Tous les départements	En continu
Brochures et dépliants d'information aux patients	Publications de brochures d'informations aux patients sur les soins qu'ils reçoivent et les responsabilisent vis-à-vis de leur santé. Pour 2010 : <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer votre séjour grâce au programme de soins de support oncologique - Test respiratoire à l'urée pour dépister une infection à « Helicobacter pylori » - Votre rééducation après une opération de la coiffe des rotateurs de l'épaule http://www.hug-ge.ch/actualite/info_sante.html	Tous les départements	En continu
Vidéos d'information aux patients	Destinées aux patients et produites par les HUG, les vidéos d'information présentent de manière claire et précise un examen, un soin, un traitement ou le suivi après une opération. Pour 2010 citons : <ul style="list-style-type: none"> - Le cancer du sein : du diagnostic au traitement locorégional - L'itinéraire du patient âgé - L'insuffisance cardiaque - La densitométrie osseuse En 2010 plusieurs récompenses ont été obtenues, signe de la qualité des productions faites avec les professionnels des HUG : <ul style="list-style-type: none"> - Prix spécial du jury du Festival du film des Entretiens de Bichat : « La naissance de l'enfant prématuré », 	Tous les départements	En continu

	<ul style="list-style-type: none"> - 2 prix au Festival d'Amiens Filmed 2010 : <ul style="list-style-type: none"> . « Comment vivre avec une insuffisance chronique » . « Pour combattre l'infarctus du myocarde et l'athérosclérose » <p>http://www.hug-ge.ch/actualite/videos-infos.html</p>		
Web TV sur Dailymotion	<p>En 2010 a été créée la web TV des HUG sur le site de partage et de visionnage en ligne Daily motion. Sous la rubrique « Hi-Tech&Sciences », des vidéos intitulées « Parlons-en » sont accessibles à un très large public. Elles offrent trois types d'information médicale validée par des experts, autour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un examen, d'une opération ou d'un séjour à l'hôpital - d'un traitement avec présentation des différentes alternatives - de l'éducation thérapeutique. <p>www.dailymotion.com/hug</p>	Tous les départements	En continu
Orientation clients	<p>Depuis plusieurs années, les HUG inscrivent leurs actions dans une orientation clients afin d'améliorer la qualité de l'accueil, des soins ou du séjour à l'hôpital. Plusieurs actions ont été lancées en 2010, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information des patients hospitalisés via les plateaux repas - Acquisition d'ordinateurs portables munis d'une caméra offrant la possibilité aux enfants hospitalisés d'être en contact avec leurs camarades de classe - Création d'une application iHUG, disponible sur les Smartphones et le web, permettant de connaître le délai d'attentes aux urgences et de consulter le service du Réseau genevois des urgences le moins chargé. 	Tous les départements	En continu
Promotion de la santé	<p>Les HUG développent une véritable politique en matière de promotion de la santé.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lancé en cardiologie, le programme ELIPS® axé sur la motivation du patient à l'aide de supports interactifs et ludiques fait des émules. - En 2010 le service de neurologie a également installé une fresque murale informant sur les facteurs de risques en matière d'accident vasculaire cérébral. 	Services cardiologie et neurologie	
Soins	<p>Les HUG révisent leur offre de prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trisomie 21 : création du premier centre en Suisse exclusivement dédié à la Trisomie 21, les HUG renforcent leur position dans le domaine de la médecine génétique. Ce centre intègre 3 facettes : la prise en soins tenant compte des complications morphologiques, cognitives, cardiaques ainsi que des problèmes d'élocution liés au vieillissement de ces personnes ; l'accompagnement des familles et des proches ; le développement de nouveaux traitements à tous les âges de la vie dans le cadre d'essais cliniques. - Récidive de l'infarctus : 01.12.2010 le programme ELIPS® a été lancé dans 4 hôpitaux universitaires suisses. Soutenu financièrement par le Fonds national suisse de la recherche scientifique, ce projet a pour but : d'améliorer la qualité des soins dans tous les hôpitaux ; de favoriser l'adhésion des patients à leurs 	Service de cardiologie	

	<p>traitements ; de faciliter leur suivi dans les cabinets médicaux.</p> <p>De nouveaux supports ont été développés : une application pour téléphone mobile, un carnet de sortie pour assurer le suivi avec le médecin traitant, une plateforme e-Learning pour former les professionnels à l'entretien motivationnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cancer de l'ovaire : le service de gynécologie développe une expertise dans le diagnostic en recherchant des marqueurs sanguins. Côté traitement, la combinaison chimiothérapie et chirurgie connaît un très bon taux de réussite. - Biopsie par navigation électromagnétique : ce nouvel appareil permet d'atteindre une tumeur dans la partie externe des poumons où se situent de petites bronchioles inatteignables par une bronchoscopie classique. Une cinquantaine d'interventions de ce type ont eu lieu en 2010. - Diabète et physiothérapie : améliorer la marche, l'équilibre et la force musculaire des membres inférieurs afin de diminuer le risque de chute chez les patients diabétiques. Programme en collaboration avec l'Association genevoise des diabétiques. - Soins aux migrants précaires : nouveau programme interdépartemental santé précarité vise à offrir à chaque patient quelle que soit son origine une qualité de soins équitable. Il se décline en 2 axes : la formation des soignants en contact avec les patients précaires ; la création d'un itinéraire clinique spécifique. 	<p>Service d'onco-gynécologie</p> <p>Service de pneumologie</p> <p>Service de physiothérapie</p> <p>SMPR</p>	
Label Unicef	La Maternité des HUG a obtenu le renouvellement du label Unicef « Hôpital favorable à l'allaitement maternel »	Maternité des HUG	
Label Swiss Olympic Medical Center	L'unité d'orthopédie et de traumatologie du sport a reçu le renouvellement pour quatre ans de ce label. L'équipe médicale est habilitée à suivre et à prendre en charge des athlètes de haut niveau ou faisant partie de la relève nationale.	Unité d'orthopédie et de traumatologie du sport	
VigiGerme®	Améliorer la qualité des soins aux patients et la sécurité du personnel, en proposant des mesures préventives contre la transmission des agents infectieux	Tous les départements	En continu
Déclaration d'incidents	Encourager les déclarations volontaires d'incidents de la part des collaborateurs de toutes les filières. Leur analyse est une source d'informations utile à l'amélioration de la sécurité des soins. En 2010, 5795 incidents ont été déclarés.	Tous les départements	En continu
Faits Graves	Déclaration obligatoire, sur formulaire envoyé au Secrétaire Général. En 2010, 112 faits graves déclarés.	Tous les départements	En continu

E3 Sélection de projets relatifs à la qualité

Dans ce chapitre, les principaux projets relatifs à la qualité **terminés** du chapitre E2 sont décrits de manière plus précise.

Désignation du projet	Projet qualité : Impact d'un itinéraire clinique pour patients insuffisants cardiaques (ICIC) sur la qualité de la prise en charge à l'hôpital et le risque de réadmission et de décès.	
Domaine	<input checked="" type="checkbox"/> Projet interne	<input type="checkbox"/> Projet externe (par ex.: avec le canton)
Objectif du projet	<p>L'insuffisance cardiaque a de lourdes répercussions en termes de mortalité, morbidité, qualité de vie et consommation des ressources hospitalières. Les interventions diminuant cet impact, bien que recommandées largement dans les guidelines, sont sous-utilisées.</p> <p>Les itinéraires cliniques sont un outil d'amélioration de la qualité de la prise en charge. Dans notre hôpital, un itinéraire clinique destiné aux patients admis pour insuffisance cardiaque a été associé à une meilleure adhérence aux guidelines.</p>	
Description		
Déroulement du projet / Méthode	<p>Etude rétrospective de cohorte. La population d'intérêt est composée des patients admis en médecine interne en 2007 (lorsque l'itinéraire clinique n'existait pas) et en 2009 (6 mois après son introduction) pour insuffisance cardiaque et potentiellement éligibles pour l'ICIC.</p> <p>Les dossiers électroniques des patients hospitalisés au département de médecine interne en 2007 et en 2009 et présentant un diagnostic principal d'insuffisance cardiaque ont été examinés.</p>	
Domaine d'application	<input type="checkbox"/> avec d'autres établissements. Quels établissements? <input checked="" type="checkbox"/> groupement hospitalier entier, soit tout l'établissement <input type="checkbox"/> sites isolés. Quels sites? <input type="checkbox"/> services isolés. Quels services?	
Catégories professionnelles concernées	Médico-soignante des services de médecine interne générale et de cardiologie	
Evaluation du projet / Conséquences	<p>Cette étude montre que l'inclusion dans l'ICIC est associée à une meilleure qualité de la prise en charge. Cet effet est particulièrement marqué sur la prescription de bêta-bloquants, et dans une moindre mesure la réalisation d'une échocardiographie.</p> <p>Cette meilleure qualité de prise en charge a été associée dans notre population à une diminution du risque de réadmission ou de décès statistiquement significative.</p>	
Documents complémentaires		

« Vision 2015 » : le nouveau plan stratégique des HUG définit les orientations pour la période 2010-2015.

Fruit d'une réflexion participative et pluridisciplinaire, ce plan guidera les actions des HUG pendant les cinq ans à venir. Il se décline en 52 projets réunis en 7 programmes d'actions et a été construit autour de 7 objectifs-clés :

- 1) Assurer un haut niveau de qualité dans tous les aspects de leur activité
- 2) Relever les défis de santé publique (croissance et vieillissement de la population, développement des pathologies chroniques, hausse de la précarité et des demandes en santé mentale)
- 3) Affirmer leur excellence en médecine de pointe
- 4) Améliorer la fluidité du parcours patient
- 5) Attirer et retenir les talents nécessaires à leur activité
- 6) Optimiser l'utilisation des ressources qui leur sont confiées
- 7) Adapter le fonctionnement à leurs ambitions

Ce plan s'inscrit dans la continuité du plan précédent (lien avec Plan stratégique 2006-2010).

http://dg-gouvernance.hug-ge.ch/strategie_politique/plan_strategique.htm

Editeur / Aide de lecture



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

H+ Les Hôpitaux de Suisse, Lorrainestrasse 4 A, 3013 Berne
© H+ Les Hôpitaux de Suisse 2010

Voir aussi www.hplusqualite.ch



Les symboles utilisés dans ce rapport, qui font référence aux catégories d'hôpitaux **soins somatiques aigus, psychiatrie, réadaptation et soins de longue durée**, ne figurent que lorsque les modules concernent des catégories spécifiques. S'il n'y a pas de symboles, la recommandation vaut pour toutes les catégories.

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

- www.hplusqualite.ch → Rapport sur la qualité par hôpital
- www.hplusqualite.ch → Rapport de branche H+

Cantons et instances impliqués



Le modèle ayant servi au présent rapport sur la qualité a été élaboré en collaboration avec le groupe de pilotage de QABE «développement de la qualité dans les hôpitaux de soins aigus du canton de Berne». Le Manuel H+qualité® utilise les écussons cantonaux pour représenter le QABE pour les rubriques où le canton impose la documentation.

Voir aussi:

<http://www.gef.be.ch/gef/de/index/gesundheit/gesundheit/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>

voir également:

<http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/gesundheit/gesundheit/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>



Le Canton de Bâle-Ville s'est entendu avec H+ Les Hôpitaux de Suisse. Les organismes prestataires basés dans le Canton de Bâle-Ville sont tenus, dans le cadre de QuBA (**Qualitätsmonitoring Basel-Stadt**) d'exécuter les modules identifiés par les écussons cantonaux dans le Manuel H+qualité®. Les établissements de soins de longue durée du Canton de Bâle-Ville ne sont pas concernés par cette réglementation.

Voir aussi: <http://www.gesundheitsversorgung.bs.ch/ueber-uns/abteilung-lep/quba.html>

Partenaires



Les recommandations de l'ANQ (**A**ssociation **n**ationale pour le développement de la **q**ualité dans les hôpitaux et les cliniques) ont été reprises et sont décrites par la mention «Indicateurs ANQ» dans le chapitre D2.

Voir aussi: <http://www.anq.ch>



Annexes

1. Annexe 1 : Organigramme institutionnel 2011

Organigramme institutionnel officiel 2011

Secrétariat général / Chancellerie / Secteur du référentiel documentaire
Version 17, CA du 16.12.2010



Laboratoires de recherche clinique translationnelle :

Thérapies cellulaires

Nouvelles techniques chirurgicales

Institut :

Institut de médecine de premier recours

