



Réseau
Hospitalier
Neuchâtelois

Rapport sur la qualité 2020

conforme aux directives de H+

Validé le:
par:

15 juin 2021
Claire Charmet, Présidente du collège des directions

Version 1



Réseau hospitalier neuchâtelois

www.rhne.ch



soins aigus somatiques



réadaptation

Mentions légales

Le présent rapport sur la qualité a été réalisé sur la base du modèle de H+ Les Hôpitaux de Suisse. Ce modèle permet de rendre compte de manière unifiée de la qualité pour les domaines des soins somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation pour l'année 2020.

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

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

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

Public cible

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

Personne à contacter pour le Rapport sur la qualité 2020

Maladière 45
Isabelle Montavon-Blondet
Coordnatrice qulité
2000 NEUCHATEL
079 559 44 21
isabelle.montavon-blondet@rhne.ch

Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse

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

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

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

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

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

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

Avec nos meilleures salutations



Anne-Geneviève Bütikofer
Directrice H+

Table des matières

Mentions légales	2
Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse	3
1 Introduction	6
2 Organisation de la gestion de la qualité	7
2.1 Organigramme	7
2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité	7
3 Stratégie de qualité	8
3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2020	8
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2020	8
3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir	9
4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité	10
4.1 Participation aux mesures nationales	10
4.2 Exécution de mesures prescrites par le canton Notre établissement n'est pas soumis à des mesures imposées par le canton.	
4.3 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital	12
4.4 Activités et projets relatifs à la qualité	
4.5 Aperçu des registres	13
4.6 Vue d'ensemble des certifications	17
MESURES DE LA QUALITE	19
Enquêtes	20
5 Satisfaction des patients	20
5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu	20
5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation	22
5.3 Enquêtes à l'interne	24
5.3.1 Certifications unité de soins intensifs	24
5.3.2 Reconnaissance unité de soins continus, U-IMC	24
5.3.3 Centre du sein, label qualité	24
5.3.4 Soins palliatifs, label "Qualité dans les soins palliatifs"	24
5.3.5 Cardiologie, certification du programme de réadaptation cardiovasculaire ambulatoire	25
5.3.6 Neurologie, accréditation Stroke Unit	25
5.4 Service des réclamations	25
6 Satisfaction des proches	
7 Satisfaction du personnel	26
7.1 Enquête à l'interne	26
7.1.1 Enquête satisfaction personnel	26
8 Satisfaction des référents	
Qualité des traitements	27
9 Réhospitalisations	27
9.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables	27
10 Opérations	
11 Infections	28
11.1 Mesure nationale des infections du site opératoire	28
12 Chutes	32
12.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres	32
13 Escarres	34
13.1 Mesure nationale de prévalence des escarres	34
14 Mesures limitatives de liberté	
15 Intensité des symptômes psychiques	
16 Atteinte des objectifs et état de santé	36
16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation	36

17	Autres mesures de la qualité	
18	Conclusions et perspectives	39
	Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution	40
	Soins somatiques aigus	40
	Réadaptation	43
	Editeur	44

1 Introduction

Le Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe) est l'hôpital public du canton de Neuchâtel. Il offre des prestations qui répondent aux besoins de la population pour les soins aigus et la réadaptation.

Avec les autres acteurs du réseau de soins, le RHNe assure de manière efficiente et pérenne l'accès à tous à des soins de qualité et adaptés aux besoins, ainsi qu'un suivi efficace des patients. Le RHNe assure une prise en charge personnalisée et adaptée des patients dont les soins nécessitent un environnement hospitalier, stationnaire ou ambulatoire, et contribue à la formation du personnel de santé.

L'année 2020 en quelques chiffres :

16'881 Hospitalisations de patients (17'811 en 2019)

357 Millions de francs de budget d'exploitation en chiffres ronds (347 millions en 2019)

2'820 Jours de formation pour les collaborateurs (4'862 en 2019)

3'178 Collaboratrices et collaborateurs pour 2'142.9 EPT (2'761 pour 1995 EPT en 2019)

44'477 Admissions aux urgences, soit 123 par jour en moyenne (44'935 en 2019)

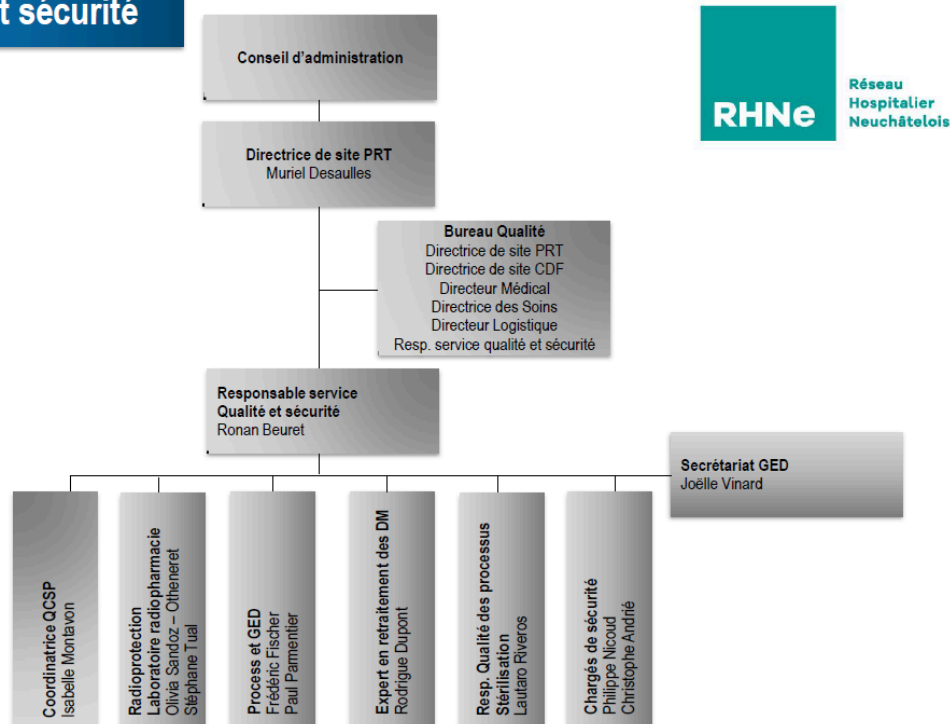
1'359 Naissances (1'406 en 2019)

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

2 Organisation de la gestion de la qualité

2.1 Organigramme

Service qualité et sécurité



- Le service qualité et sécurité est rattaché au Collège des directions, via la directrice de site de Pourtalès
- La gestion de la qualité est en mains du Collège des directions, via le Bureau qualité

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

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

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de **800** est disponible.

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

Maladière 45 Isabelle Montavon-Blondet
 Coordinatrice qualité
 076 559 44 21
isabelle.montavon-blondet@rhne.ch

3 Stratégie de qualité

Le RHNe est de longue date impliqué dans l'amélioration continue de la qualité, participe activement aux initiatives nationales en matière de qualité et développe une culture de l'apprentissage par l'erreur (chambre des erreurs, déclaration et analyse des incidents) et une analyse de ses processus.

Toutes les actions opérationnelles permettant d'atteindre l'objectif de « *garantir à chaque patient des actes diagnostiques et thérapeutiques assurant le meilleur résultat en terme de santé conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour le meilleur résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en terme de procédure, de résultat et de contacts humains à l'intérieur du système de soins* » (Organisation Mondiale de la Santé) sont ici prises en compte. Ces actions visent à améliorer en continu :

- La qualité effective des soins (des soins efficaces, efficaces, adaptés aux patients et sécuritaires)
- La qualité perçue par le patient (écart entre la qualité attendue et délivrée, écart entre l'efficacité des soins et la qualité de l'environnement en termes relationnels, d'hôtellerie ou d'équité)
- La qualité perçue par les soignants (écart entre la qualité « idéale » des soignants en termes d'efficacité, d'efficience, de disponibilité pour le patient, de coordination des professionnels et la qualité perçue par les soignants)

Afin de répondre à cet objectif général, du soin efficace, efficient, adapté au patient, adapté en terme de temporalité, opportun, équitable et sécuritaire, des actions concrètes sont mises en œuvre ou poursuivies en termes de :

- Sécurité des soins (déclaration et analyse des incidents, revue de morbi-mortalité, ...).
- Analyse et amélioration des processus de soins et des trajectoires patients (cartographie des processus, patient traceur, lean, ...).
- Apprentissage par l'erreur (chambre des erreurs, analyses systémiques, ...).
- Poursuite des programmes de prévention et promotion de la santé (escarres, chutes, dénutrition,) et participation aux programmes nationaux (sondage vésical, hygiène hospitalière, procédures blocs opératoires, ...).
- Information, participation et satisfaction des patients (collège des patients, accueil, ...).
- Développement des compétences et intégration des recommandations, nouvelles pratiques ou nouvelles techniques de soins (voies veineuses, oxygénothérapie, ...).
- Information, participation et satisfaction des collaborateurs et des partenaires (médecins de premier recours, ...).
- Publication et suivi des indicateurs qualité (en application de la stratégie institutionnelle).

L'amélioration continue de la qualité des soins constitue ainsi un axe majeur de la stratégie clinique et de la stratégie institutionnelle du RHNe.

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 2020

L'année 2020 a essentiellement été marquée par la survenue de la pandémie de COVID-19. La quasi-totalité des ressources du service qualité et sécurité a été réaffectée soit dans la gestion de la crise soit auprès des patients. Par conséquent, les évolutions en matière de qualité ont été limitées.

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

Voir 3.1

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

Une nouvelle stratégie qualité et sécurité a été validée pour les années 2021 à 2023.

En matière de qualité, elle est bâtie selon 3 axes : Mesurer - Analyser - Améliorer

Elle porte sur les points suivants :

- Mettre en place un tableau de bord d'indicateurs externes, internes et en lien avec les principaux processus
- Créer un processus d'audits en lien avec les bonnes pratiques hospitalières ou pour mesurer l'efficacité des différentes actions conduites
- Créer une culture d'amélioration de la satisfaction des patients
- Optimiser le système de déclaration des incidents
- Analyser les réadmissions potentiellement évitables
- Soutenir les unités dans le partage d'information médico-soignant

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

4.1 Participation aux mesures nationales

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

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

	Réseau hospitalier neuchâtelois, Poutalès	Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois, Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois, Le Locle	Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chrysalide
Durant l'année de référence, notre institution a participé comme suit au plan de mesures national:					
<i>soins aigus somatiques</i>					
▪ Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu	√	√			
▪ Enquête nationale auprès des parents	√				
▪ Evaluation nationale des réhospitalisations potentiellement évitables SQLape	√	√			
▪ Mesure nationale des infections du site opératoire Swissnoso	√	√			

▪ Mesure nationale de la prévalence des chutes	√	√			√
▪ Mesure nationale de la prévalence des escarres de décubitus	√	√			√
<i>réadaptation</i>					
▪ Enquête nationale auprès des patients en réadaptation			√	√	
▪ Mesures spécifiques des domaines pour la					
– Réadaptation musculo-squelettique			√	√	
– Réadaptation neurologique			√	√	
– Réadaptation gériatrique			√	√	
– Réadaptation en médecine interne			√	√	

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:					
	Réseau hospitalier neuchâtelois, Poralès	Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois, Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois, Le Locle	Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chrysalide
<i>Satisfaction des patients</i>					
▪ Reconnaissance unité de soins continus, U-IMC		√			
▪ Centre du sein, label qualité		√			
▪ Soins palliatifs, label "Qualité dans les soins palliatifs"					√
▪ Cardiologie, certification du programme de réadaptation cardiovasculaire ambulatoire	√				
▪ Neurologie, accréditation Stroke Unit	√				
<i>Satisfaction du personnel</i>					
▪ Enquête satisfaction personnel	√	√	√	√	√

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

Durant l'année de référence, notre institution a participé aux registres suivants:				
Norme appliquée	Discipline	Organisation responsable	Depuis / à partir de	Sites
A-QUA CH Mesure de la qualité d'anesthésies en Suisse	Anesthésiologie	SGAR Société suisse d'anesthésiologie et de réanimation sgar-ssar.ch/fr/a-qua/		Réseau hospitalier neuchâtelois, Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
AQC Groupe de travail pour l'assurance de la qualité en chirurgie	Chirurgie, gynécologie et obstétrique, chirurgie pédiatrique, neurochirurgie, chirurgie orthopédique, chirurgie plastique, urologie, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, gastroentérologie, médecine intensive, chirurgie de la main, traumatologie, sénologie, bariatrie, traitement de plaies	Adjumed Services AG www.aqc.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois, Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
ASCO Registre des fractures dues à l'ostéoporose de l'ASCO	Chirurgie, chirurgie orthopédique, médecine physique et réadaptation, endocrinologie/diabétologie, rhumatologie, traumatologie	Association Suisse contre l'Ostéoporose www.svg.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois, Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
CH-SUR Hospital-based surveillance of COVID-19 in Switzerland	Médecine interne générale, chirurgie pédiatrique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, cardiologie, pédiatrie, médecine intensive, gériatrie	Université de Genève Office fédérale de la santé publique OFSP www.unige.ch/medecine/hospital-covid/file:///C:/Users/clb/Downloads/Covid-19%20Spital%20Surveillance%20CH-SUR.pdf		tous

COVID-19 COVID-19 open-data Registry	Médecine interne générale, chirurgie pédiatrique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, cardiologie, pédiatrie, médecine intensive, gériatrie	Adjumed Services AG www.covid19register.ch		tous
Infreporting Système de déclaration des maladies infectieuses à déclaration obligatoire	Infectiologie, épidémiologie	Office fédéral de la santé publique: Section Systèmes de déclaration www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/meldepflichtige-ik.html		tous
MDSi La collecte de données minimales de la SSMI	Médecine intensive	Société Suisse de Médecine Intensive SSMI www.sgi-ssmi.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois, Portalès
MS Statistique médicale des hôpitaux	Toutes les disciplines	Office fédéral de la statistique www.bfs.admin.ch		tous
Registre des fractures Registre des fractures dues à l'ostéoporose de l'ASCO	Chirurgie, chirurgie orthopédique, médecine physique et réadaptation, endocrinologie/diabétologie, rhumatologie, traumatologie	ASCO www.svggo.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois, Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
Registre national du don d'organes Registre national du don d'organes	Médecine interne générale, chirurgie, médecine intensive	Swisstransplant www.swisstransplant.org		tous
SBCDB Swiss Breast Center Database	Gynécologie et obstétrique, chirurgie plastique, oncologie médicale, radiologie, radio-oncologie / radiothérapie, sénologie	SBCDB Swiss Breast Center Database c/o Adjumed Services AG www.sbcdb.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in Rheumatic Diseases	Rhumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois, Portalès, Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
Sentinella Système de déclaration Sentinella en Suisse	Médecine interne générale, ORL, Prévention et santé publique, Pédiatrie, Infectiologie, Allergologie/immunologie, Médecine du travail, Pneumologie, Santé publique	OFSP, division Maladies transmissibles, www.sentinella.ch www.bag.admin.ch/sentinella		tous

SIRIS Registre suisse des implants	Chirurgie orthopédique	Fondation pour l'assurance de qualité en médecine des implants www.siris-implant.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, chirurgie viscérale, bariatrie	SMOB Register www.smob.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
SPSU Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pédiatrie	Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/spsu.html		Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès
SSR Swiss Stroke Registry	Anesthésiologie, Médecine interne générale, Neurochirurgie, Neurologie, Médecine physique et réadaptation, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Cardiologie, Endocrinologie/diabétologie, Radiologie, Angiologie, Médecine intensive, Rhumatologie, Chirurgie vasculaire	Clinical Trial Unit, Departement Klinische Forschung, Universitätsspital und Universität Basel Schanzenstrasse 55 4031 Basel dkf.unibas.ch/de/home/		Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
STCS Swiss Transplant Cohort Study	Médecine interne générale, Chirurgie, Chirurgie pédiatrique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Pédiatrie, Infectiologie, génétique médicale, Médecine pharmaceutique, Cardiologie, gastroentérologie, Médecine du travail, Oncologie médicale, Néphrologie, Pneumologie, Médecine de transplantation	Hôpital universitaire de Bâle www.stcs.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès
Swiss Neonatal Network & Follow-up Group Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynécologie et obstétrique, pédiatrie, néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie	Hôpital universitaire de Zurich, clinique de la Néonatalogie www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13		Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès
SwissNeoNet Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynécologie et obstétrique, Pédiatrie, Néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie	Universitätsspital Zürich, Klinik für Neonatalogie www.swissneonet.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès
Swissnoso SSI	Anesthésiologie, Chirurgie, Gynécologie et	Verein Swissnoso		Réseau hospitalier

Die nationale Surveillance der postoperativen Wundinfektionen	obstétrique, Chirurgie orthopédique, Prévention et santé publique, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Infectiologie, Cardiologie, Médecine intensive	www.swissnoso.ch		neuchâtelois, Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
SWISSVASC SWISSVASC Registry	Chirurgie vasculaire	Group de travail Swissvasc Registry www.swissvasc.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
ZDR Registre dosimétrique central	Toutes les disciplines	Office fédéral de la santé publique www.bag.admin.ch		tous

4.6 Vue d'ensemble des certifications

Notre institution a obtenu les certifications suivantes:					
Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Sites	Commentaires
Certification du programme de réadaptation ambulatoire cardiovasculaire	Cardiologie	2015	2017	Réseau hospitalier neuchâtelois, Poralès	Le Réseau hospitalier neuchâtelois propose au patient un programme de réadaptation cardio-vasculaire ambulatoire durant douze semaines au maximum, à raison de trois demi-journées par semaine. Le programme est individualisé et adapté aux besoins spécifique
Certification unité de soins intensifs	SSMI	1976	2017	Réseau hospitalier neuchâtelois, Poralès	La médecine intensive est une spécialité hospitalière de la médecine pratiquée par des médecins et des soignants spécialisés, en étroite collaboration avec d'autres spécialités.
Certification unité de soins continus U-IMC	Swiss Intermediaire Care	2019	2019	Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds	
Accréditation Stroke Unit	Swiss Federation of Clinical Neuro-Societies, Société Cérébrovasculaire suisse	2013	2019	Réseau hospitalier neuchâtelois, Poralès	Une équipe pluridisciplinaire exerçant sous la direction du service de neurologie assure une prise en charge

					globale et unifiée.
Centre de l'obésité, centre de référence en chirurgie bariatrique	SMOB	2017	2021	Réseau hospitalier neuchâtelois, Poutalès	Formé d'une équipe interdisciplinaire spécialisée et expérimentée dans les traitements modernes de l'obésité.
Soins palliatifs, label "Qualité dans les soins palliatifs"	Association suisse pour la qualité dans les soins palliatifs	2017	2021	Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chrysalide	Notre unité offre une prise en charge thérapeutique active et globale interprofessionnelle en utilisant tous les traitements médicaux et les soins physiques nécessaires au soulagement des symptômes.
Label Fair-ON-Pay+	BFEG	2019	2019	tous	Ce label a une importance primordiale puisqu'il reconnaît le RHNe en qualité d'employeur et premier Hôpital de Suisse à garantir l'égalité salariale.

Remarques

Ces prestations actuellement offertes au sein du RHNe représentent un intérêt manifeste pour la prise en charge de patients et l'attractivité qu'elles amènent à l'institution. Pour obtenir une mission, il s'agit de répondre à des exigences strictes (nombre minimal de cas, compétences médicales et soignantes, prestations dans l'institution, formation, recherche, etc.).

MESURES DE LA QUALITE

Enquêtes

5 Satisfaction des patients

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

5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu

L'appréciation des patients sur la qualité des prestations d'un hôpital est un indicateur de qualité important et reconnu (satisfaction des patients). Le questionnaire court pour l'enquête nationale auprès des patients a été élaboré et développé par l'ANQ en collaboration avec un groupe d'experts. Il comporte une échelle asymétrique à cinq paliers. La version révisée du questionnaire court a été utilisée pour la première fois pour l'année 2016.

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

Résultats des mesures

Questions	Valeurs des années précédentes		Satisfaction ajustée (moyenne) 2019 (CI* = 95%)
	2017	2018	
Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès			
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	4.04	4.07	3.88 (3.80 - 3.96)
Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?	4.15	4.15	4.00 (3.91 - 4.09)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.23	4.25	4.18 (4.10 - 4.26)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	4.28	4.20	4.23 (4.12 - 4.33)
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	3.77	3.70	3.56 (3.46 - 3.66)
Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	85.50 %	85.90 %	83.10 %
Nombre des patients contactés par courrier 2019			709
Nombre de questionnaires renvoyés	312	Retour en pourcent	44 %
Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds			
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	4.07	4.14	3.97 (3.81 - 4.14)
Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?	4.12	4.07	4.03 (3.86 - 4.21)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.16	4.32	4.24 (4.08 - 4.39)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	4.37	4.42	4.34 (4.13 - 4.56)
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	3.73	3.85	3.79 (3.58 - 3.99)
Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	81.10 %	85.00 %	77.90 %

Nombre des patients contactés par courrier 2019		227
Nombre de questionnaires renvoyés	87	Retour en pourcent 38 %

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

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

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

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

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

Identifier les points d'amélioration de certaines unités spécifiques de soins aigus et de réadaptation au travers d'un questionnaire élargi et d'un appel téléphonique aux patients. Les décliner dans un plan d'actions propres à chaque département.

Les critères d'inclusion des patients sont identiques à ceux de l'enquête nationale.

Mesure de la satisfaction de l'admission en unité, de la qualité de la prise en charge médicale, soignante, pluriprofessionnels de la santé, de la possibilité de poser des questions, des réponses et de la prise en compte des inquiétudes auprès des médecins, des infirmières, de la gestion de la douleur, satisfaction concernant les repas, le confort et la propreté de la chambre, l'organisation de la sortie.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	ESOPE, Unisanté, Lausanne
-----------------------------	---------------------------

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a concerné toutes les patientes et tous les patients traités en stationnaire (≥ 16 ans) sortis de l'hôpital en septembre 2019.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients décédés à l'hôpital. ▪ Patients sans domicile fixe en Suisse. ▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.

5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation

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

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

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

Résultats des mesures

Questions	Valeurs des années précédentes		Satisfaction mesurée (moyenne) 2020 ** (CI* = 95%)
	2018	2019	
Réseau hospitalier neuchâtelois, Val-de-Ruz			
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	3.89	3.93	–
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.19	4.09	–
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	3.93	4.07	–
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.31	4.21	–
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	3.90	4.26	–
Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.)?	3.76	3.64	–
Nombre des patients contactés par courrier 2020 **			–
Nombre de questionnaires renvoyés	–	Retour en pourcent	–
Réseau hospitalier neuchâtelois, Le Locle			
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	4.09	3.63	–
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.16	3.73	–
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	3.97	3.47	–
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.36	3.65	–

Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	4.32	3.62	–
Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.)?	3.98	3.64	–
Nombre des patients contactés par courrier 2020 **			–
Nombre de questionnaires renvoyés	–	Retour en pourcent	–

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

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

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

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

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

Identifier les points d'amélioration de certaines unités spécifiques de soins aigus et de réadaptation au travers d'un questionnaire élargi et d'un appel téléphonique aux patients. Les décliner dans un plan d'actions propres à chaque département.

Les critères d'inclusion des patients sont identiques à ceux de l'enquête nationale.

Mesure de la satisfaction de l'admission en unité, de la qualité de la prise en charge médicale, soignante, pluriprofessionnels de la santé, de la possibilité de poser des questions, des réponses et de la prise en compte des inquiétudes auprès des médecins, des infirmières, de la gestion de la douleur, satisfaction concernant les repas, le confort et la propreté de la chambre, l'organisation de la sortie.

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 envoyé à tous les patients (≥ 16 ans) traités en stationnaire qui sont sortis d'une clinique de réadaptation ou d'un service de réadaptation d'un hôpital de soins aigus, en avril et en mai 2020.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients sans domicile fixe en Suisse. ▪ Patients décédés à l'hôpital. ▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.

5.3 Enquêtes à l'interne

5.3.1 Certifications unité de soins intensifs

Suite au changement de médecin chef de service des Soins intensifs et à l'autonomisation de la supervision médicale du service, une demande de recertification a été présentée par les cadres médico-soignants à la Commission de certification de Médecine intensive.

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2020 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès” .

La prochaine enquête auprès des patients aura lieu durant l'année 2022.
Soins intensifs, Pourtalès.

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

5.3.2 Reconnaissance unité de soins continus, U-IMC

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2020 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds” .

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

Se référer au registre national

5.3.3 Centre du sein, label qualité

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2020 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds” .

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

Se référer au registre national

5.3.4 Soins palliatifs, label "Qualité dans les soins palliatifs"

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2020 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chrysalide” .

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

Se référer au registre d'accréditation

5.3.5 Cardiologie, certification du programme de réadaptation cardiovasculaire ambulatoire

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2020 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès” .

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

Se référer au registre d'accréditation

5.3.6 Neurologie, accréditation Stroke Unit

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2020 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès” .

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

Se référer au registre d'accréditation

5.4 Service des réclamations

Notre établissement propose un service des réclamations / de médiation.

Réseau hospitalier neuchâtelois

Affaires juridiques

Natacha Pittet

Responsable affaires juridiques

032 713 30 55

natacha.pittet@rhne.ch

7 Satisfaction du personnel

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

7.1 Enquête à l'interne

7.1.1 Enquête satisfaction personnel

Mesure des dimensions liées à la notion de confiance, de sentiment de fierté et à la perception de la convivialité au sein du RHNe.

Nous avons mené cette enquête auprès du personnel du octobre 2019 au décembre 2019 sur tous les sites .
l'ensemble de l'institution

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

Données traitées en interne uniquement

Qualité des traitements

9 Réhospitalisations

9.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables

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

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

Résultats des mesures

Analyse des données (OFS)	2015	2016	2017	2018
Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès				
Rapport des taux*	1.09	1.08	1.08	1.08
Nombre de sorties exploitables 2018:				9287
Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds				
Rapport des taux*	1.11	1.12	1.11	1.11
Nombre de sorties exploitables 2018:				2716

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

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

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

Une analyse plus fine des données RHNe est engagée au niveau des départements de chirurgie et de médecine interne pour poursuivre et développer les actions d'amélioration. Un travail important a été réalisé dans le délai de réalisation des lettres de sortie, la réalisation d'une carte de traitement pour le patient et la mise en place de case manager notamment.

Indication sur la mesure

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

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients en stationnaire (y compris les enfants).
	Critères d'exclusion	Patients décédés, nouveau-nés en bonne santé, patients transférés dans d'autres hôpitaux et patients domiciliés à l'étranger.

11 Infections

11.1 Mesure nationale des infections du site opératoire

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

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

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

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

Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes:		Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds
▪ Ablation de l'appendice		√	√
▪ *** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents		√	
▪ Chirurgie des hernies		√	
▪ *** Chirurgie du côlon (gros intestin)		√	
▪ Chirurgie rectale		√	
▪ Hystérectomie (total)		√	
▪ Hystérectomie (vaginale)		√	
▪ Hystérectomie (abdominale)		√	
▪ Chirurgie de la colonne vertébrale (sans implant)		√	
▪ Chirurgie de la colonne vertébrale (avec implant)		√	

▪ Premières implantations de prothèses de la hanche	√	√
▪ Premières implantations de prothèses de l'articulation du genou	√	√

Résultats des mesures

Résultats des mesures (sans les implants) pour la période: 1er octobre 2019 – 30 septembre 2020.
(Interruption de la période de mesure du 1er mars au 31 mai 2020 en raison de la pandémie de COVID-19)

Opérations	Nombre d'opérations évaluées 2020 (Total)	Nombre d'infections constatées 2020 (N)	Valeurs des années précédentes - taux d'infections ajustés%			Taux d'infections ajustés % 2020 (CI*)
			2017	2018	2019	
Réseau hospitalier neuchâtelois						
Ablation de l'appendice	149	8	3.55%	2.30%	7.39%	5.37% (0.80% - 3.40%)
*** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents	36	1	4.65%	2.04%	10.64%	2.78% (0.00% - 5.00%)
Chirurgie des hernies	0	0	1.72%	0.00%	0.90%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Chirurgie du côlon (gros intestin)	116	7	20.15%	17.46%	26.05%	16.38% (0.70% - 1.90%)
Chirurgie rectale	0	0	18.75%	21.74%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Hystérectomie (total)	0	0	0.00%	3.01%	4.50%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Hystérectomie (vaginale)	0	0	-	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Hystérectomie (abdominale)	0	0	0.00%	3.28%	4.50%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Chirurgie de la colonne vertébrale (sans implant)	61	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)

Résultats des mesures (avec les implants) pour la période: 1er octobre 2018 – 30 septembre 2019:

Opérations	Nombre d'opérations évaluées 2019 (Total)	Nombre d'infections constatées 2019 (N)	Valeurs des années précédentes - taux d'infections ajustés%			Taux d'infections ajustés % 2019 (CI*)
			2016	2017	2018	
Réseau hospitalier neuchâtelois						
Chirurgie de la colonne vertébrale (avec implant)	0	0	-	-	-	0.00% (0.00% - 0.00%)
Premières implantations de prothèses de la hanche	14	0	2.13%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Premières implantations de prothèses de l'articulation du genou	10	0	0.00%	0.00%	-	0.00% (0.00% - 0.00%)

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

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

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

Le RHNe travaille depuis plusieurs années sur les règles sur la désinfection, la dépilation pré-opératoire, la standardisation de certaines interventions et l'antibioprophylaxie. Des campagnes régulières sont menées au sein des blocs opératoires de RHNe.

Indication sur la mesure

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

Indications sur le collectif examiné

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

Remarques

Les critères ANQ sont respectés pour cette mesure, la qualité des données RHNe est toujours relevée.

12 Chutes

12.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres

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

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

Informations complémentaires:

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

Résultats des mesures

	2017	2018	2019	2020 ***
Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès				
Nombre de chutes survenues à l'hôpital	7	6	7	–
en pourcent	6.40%	4.80%	5.60%	–
Résidu* (CI** = 95%)	0.09 (-0.29 - 0.47)	0.05 (-0.35 - 0.45)	0.09 (-0.37 - 0.55)	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2020 ***		–	en pourcent	–
Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds				
Nombre de chutes survenues à l'hôpital	5	5	3	–
en pourcent	8.60%	7.60%	5.00%	–
Résidu* (CI** = 95%)	0.04 (-0.35 - 0.43)	0.05 (-0.36 - 0.46)	-0.02 (-0.51 - 0.47)	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2020 ***		–	en pourcent	–
Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chrysalide				
Nombre de chutes survenues à l'hôpital	1	0	0	–
en pourcent	20.00%	0.00%	0.00%	–
Résidu* (CI** = 95%)	0.03 (-0.38 - 0.44)	-0.03 (-0.46 - 0.40)	-0.03 (-0.56 - 0.50)	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2020 ***		–	en pourcent	–

* Un résidu de 0 montre que la fréquence des chutes correspond à la valeur attendue. Les valeurs positives indiquent une fréquence plus élevée de chutes. Les valeurs négatives signifient que le nombre de chutes est inférieur à la moyenne des hôpitaux.

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

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

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

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

La prévention des chutes et de leurs complications font l'objet d'un travail des départements de médecine et de gériatrie réadaptation tenant compte de leurs spécificités propres.

L'ensemble des risques et circonstances des chutes sont pris en compte pour l'élaboration de stratégies préventives.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	Haute école spécialisée bernoise
Méthode / instrument	LPZ 2.0

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients hospitalisés (y compris soins intensifs, soins continus), âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus-e-s sur une base volontaire). ▪ Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement. ▪ Accouchées et nourrissons à la maternité. ▪ Maternité, urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.

Remarques

La mesure de prévalence des chutes est réalisée selon le cadre édité par ANQ.

13 Escarres

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

13.1 Mesure nationale de prévalence des escarres

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

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

Informations complémentaires:

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

Résultats des mesures

		Valeurs des années précédentes			2020 ***	en pourcent ***
		2017	2018	2019		
Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès						
Prévalence des escarres nosocomiales	Au sein de l'institution, catégorie 2-4	3	4	4	–	–
	Résidu*, catégories 2-4 (CI** = 95%)	0.07 (-0.77 - 0.91)	0.04 (-0.26 - 0.34)	0.11 (-0.05 - 0.76)	–	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2020 ***		–	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)		–	
Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds						
Prévalence des escarres nosocomiales	Au sein de l'institution, catégorie 2-4	2	4	4	–	–
	Résidu*, catégories 2-4 (CI** = 95%)	0.17 (-0.77 - 1.11)	0.05 (-0.25 - 0.35)	0.31 (-0.39 - 1.01)	–	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2020 ***		–	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)		–	
Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chrysalide						

Prévalence des escarres nosocomiales	Au sein de l'institution, catégorie 2-4	0	1	1	-	-
	Résidu*, catégories 2-4 (CI** = 95%)	-0.05 (-1.13 - 1.03)	0.02 (-0.28 - 0.32)	0.12 (-0.66 - 0.90)	-	-
Nombre de patients examinés effectivement en 2020 ***		-	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)		-	

* Un résidu de 0 montre que la fréquence des escarres correspond à la valeur attendue. Les valeurs positives indiquent une fréquence plus élevée d'escarres. Les valeurs négatives signifient que la fréquence des escarres est inférieure à la moyenne des hôpitaux.

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

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

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

La prévention du développement d'escarres est une priorité du RHNe, un groupe projet pluridisciplinaire existe depuis plusieurs années et a permis une diffusion des recommandations de bonnes pratiques à l'ensemble des collaborateurs du RHNe.

Un algorithme incluant les experts de chaque discipline permet une prise en charge de qualité de patient à risque.

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	Haute école spécialisée bernoise
Méthode / instrument	LPZ 2.0

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> Patients hospitalisés (y compris soins intensifs et soins continus), âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus sur une base volontaire) (pour les adultes) Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> Patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement. Urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil.

Remarques

La réalisation de la mesure de prévalence des escarres respecte le cadre donné par ANQ. L'évolution des résultats montre l'intérêt du travail initié par RHNe qui reste à poursuivre.

16 Atteinte des objectifs et état de santé

16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation

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

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

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

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

Résultats des mesures

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

Réadaptation musculo-squelettique	2017	2018
Réseau hospitalier neuchâtelois, Val-de-Ruz		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-0.330 (-2.280 - -1.630)	-0.530 (-2.220 - -1.150)
Nombre de cas exploitables en 2018		105
Taux en pourcent		32.5%
Réseau hospitalier neuchâtelois, Le Locle		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-1.170 (-2.540 - -0.190)	-0.980 (-2.040 - -0.080)
Nombre de cas exploitables en 2018		272
Taux en pourcent		65.1%

Réadaptation neurologique	2017	2018
Réseau hospitalier neuchâtelois, Val-de-Ruz		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-0.590 (-3.970 - -2.800)	-1.460 (-4.860 - -1.940)
Nombre de cas exploitables en 2018		59
Taux en pourcent		24.7%
Réseau hospitalier neuchâtelois, Le Locle		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	0.000 (0.000 - 0.000)	0.000 (0.000 - 0.000)

Réadaptation gériatrique	2017	2018
Réseau hospitalier neuchâtelois, Val-de-Ruz		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-1.130 (-4.280 - -2.020)	-2.420 (-6.300 - -1.460)
Nombre de cas exploitables en 2018		34
Taux en pourcent		53.1%
Réseau hospitalier neuchâtelois, Le Locle		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-1.760 (-5.570 - -2.050)	0.250 (-2.900 - -3.390)
Nombre de cas exploitables en 2018		52
Taux en pourcent		55.3%

Réadaptation en médecine interne	2017	2018
Réseau hospitalier neuchâtelois, Val-de-Ruz		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	0.130 (-3.050 - -3.310)	-1.330 (-3.870 - -1.220)
Nombre de cas exploitables en 2018		60
Taux en pourcent		39.5%
Réseau hospitalier neuchâtelois, Le Locle		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	0.290 (-2.450 - -3.030)	-1.360 (-3.010 - -0.280)
Nombre de cas exploitables en 2018		157
Taux en pourcent		59%

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

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

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

comparaisons sur son site www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/resultats-des-mesures-readaptation/.

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

Ces résultats sont suivis attentivement par les responsables de réadaptation afin de mettre en place les améliorations pour une meilleure satisfaction des patients.

Indication sur la mesure

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

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients qui ont été traités en stationnaire durant la période de relevé.
----------------------------------	----------------------	--

18 Conclusions et perspectives

2020 aura constitué une année éprouvante pour le système de santé. La plupart des projets ont du être mis en pause pour concentrer toutes les ressources pour affronter un événement jusqu'alors inédit.

Avec la diminution progressive de la tension sur le système hospitalier, les projets d'amélioration de la qualité ont repris rapidement. Notre stratégie en la matière est désormais validée et déclinée en plans d'actions précis et suivis régulièrement.

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

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

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

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

Soins somatiques aigus

	Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois, Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois, Le Locle	Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chrysalide
Offres groupes de prestations de la planification hospitalière					
Base					
Base chirurgie et médecine interne	√	√	√	√	√
Peau (dermatologie)					
Dermatologie (y c. vénérologie)	√	√	√	√	√
Oncologie dermatologique	√	√	√	√	√
Affections cutanées graves	√	√	√	√	√
Traitement des plaies	√	√	√	√	√
Nez-gorge-oreille (oto-rhino-laryngologie)					
Oto-rhino-laryngologie (chirurgie ORL)	√	√	√	√	√
Chirurgie cervico-faciale	√	√	√	√	√
Interventions ORL complexes interdisciplinaires (chirurgie tumorale)	√	√	√	√	√
Chirurgie élargie du nez et des sinus	√	√	√	√	√
Chirurgie de l'oreille moyenne (tympaanoplastie, chirurgie mastoïdienne, ossiculoplastie y c. chirurgie stapédienne)	√	√	√	√	√
Chirurgie de la thyroïde et des parathyroïdes	√	√	√	√	√
Chirurgie maxillaire	√	√	√	√	√
Système nerveux médical (neurologie)					
Neurologie	√	√	√	√	√
Tumeur maligne secondaire du système nerveux	√	√	√	√	√
Tumeur primaire du système nerveux (sans patients palliatifs)	√	√	√	√	√
Maladies cérébrovasculaires	√	√	√	√	√
Epileptologie: diagnostic complexe	√	√	√	√	√
Epileptologie: traitement complexe	√	√	√	√	√
Yeux (ophtalmologie)					

Ophthalmologie	√	√	√	√	√
Chirurgie spécialisée du segment antérieur	√	√	√	√	√
Affections du corps vitré/de la cornée	√	√	√	√	√
Hormones (endocrinologie/diabétologie)					
Endocrinologie	√	√	√	√	√
Estomac-intestins (gastroentérologie)					
Gastroentérologie	√	√	√	√	√
Gastroentérologie spécialisée	√	√	√	√	√
Ventre (Chirurgie viscérale)					
Chirurgie viscérale	√	√	√	√	√
Interventions majeures sur le pancréas (CIMHS)	√	√	√	√	√
Chirurgie de l'œsophage (CIMHS)	√	√	√	√	√
Chirurgie bariatrique	√	√	√	√	√
Interventions sur le bas rectum (CIMHS)	√	√	√	√	√
Sang (hématologie)					
Lymphomes agressifs et leucémies aiguës	√	√	√	√	√
Lymphomes indolents et leucémies chroniques	√	√	√	√	√
Affections myéloprolifératives et syndromes myélodysplasiques	√	√	√	√	√
Transplantation allogénique de cellules souches hématopoïétiques (CIMHS)	√	√	√	√	√
Vaisseaux					
Chirurgie vasculaire périphérique (artérielle)	√	√	√	√	√
Interventions sur les vaisseaux périphériques (artériels)	√	√	√	√	√
Chirurgie carotidienne	√	√	√	√	√
Radiologie interventionnelle (ou seulement diagnostique pour les vaisseaux)	√	√	√	√	√
Cœur					
Chirurgie cardiaque simple	√	√	√	√	√
Cardiologie (y c. stimulateur cardiaque)	√	√	√	√	√
Cardiologie interventionnelle (interventions coronariennes)	√	√	√	√	√
Cardiologie interventionnelle (interventions spéciales)	√	√	√	√	√
Défibrillateur implantable (ICD) / Pacemaker biventriculaire (CRT)	√	√	√	√	√
Reins (néphrologie)					
Néphrologie (défaillance rénale aiguë et insuffisance rénale chronique terminale)	√	√	√	√	√
Urologie					
Urologie sans titre de formation approfondie 'Urologie opératoire'	√	√	√	√	√
Urologie avec titre de formation approfondie 'Urologie opératoire'	√	√	√	√	√
Prostatectomie radicale	√	√	√	√	√
Cystectomie radicale	√	√	√	√	√
Chirurgie complexe des reins (néphrectomie pour tumeur et résection partielle du rein)	√	√	√	√	√
Implantation d'un sphincter urinaire artificiel	√	√	√	√	√
Néphrostomie percutanée avec fragmentation de calculs	√	√	√	√	√
Poumons médical (pneumologie)					
Pneumologie	√	√	√	√	√
Pneumologie avec assistance ventilatoire spéciale	√	√	√	√	√
Evaluation avant ou status après transplantation pulmonaire	√	√	√	√	√
Mucoviscidose	√	√	√	√	√
Polysomnographie	√	√	√	√	√
Poumons chirurgical (chirurgie thoracique)					

Chirurgie thoracique	√	√	√	√	√
Néoplasmes malins du système respiratoire (résection curative par lobectomie / pneumonectomie)	√	√	√	√	√
Chirurgie du médiastin	√	√	√	√	√
Orthopédie					
Chirurgie de l'appareil locomoteur	√	√	√	√	√
Orthopédie	√	√	√	√	√
Chirurgie de la main	√	√	√	√	√
Arthroscopie du genou	√	√	√	√	√
Reconstruction de membres supérieurs	√	√	√	√	√
Reconstruction de membres inférieurs	√	√	√	√	√
Chirurgie de la colonne vertébrale	√	√	√	√	√
Rhumatologie					
Rhumatologie	√	√	√	√	√
Rhumatologie interdisciplinaire	√	√	√	√	√
Gynécologie					
Gynécologie	√	√	√	√	√
Centre du sein reconnu et certifié	√	√	√	√	√
Obstétrique					
Soins de base en obstétrique (à partir de la 35e sem. et >= 2000 g)	√	√	√	√	√
Obstétrique (à partir de la 32e sem. et >= 1250 g)	√	√	√	√	√
Nouveau-nés					
Soins de base aux nouveau-nés (à partir de la 35e sem. et >= 2000 g)	√	√	√	√	√
Néonatalogie (à partir de la 32e sem. et >= 1250 g)	√	√	√	√	√
Néonatalogie spécialisée (à partir de la 28e sem. et >= 1000 g)	√	√	√	√	√
Radiothérapie (radio-oncologie)					
Oncologie	√	√	√	√	√
Radio-oncologie	√	√	√	√	√
Médecine nucléaire	√	√	√	√	√
Traumatismes graves					
Chirurgie d'urgence (polytraumatismes)	√	√	√	√	√

Réadaptation

Offre de prestations en réadaptation

Domaines de réadaptation	Réseau hospitalier neuchâtelois, Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois, La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois, Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois, Le Locle
Réadaptation gériatrique	a,s	a,s	a,s	a,s
Réadaptation en médecine interne	a,s	a,s	a,s	a,s
Réadaptation musculo-squelettique	a,s	a,s	a,s	a,s
Réadaptation neurologique	a,s		a,s	
Réadaptation psychosomatique	a,s		a,s	a,s

a = ambulatoire, s = stationnaire

Editeur



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

Voir aussi:

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



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

Instances impliqués et partenaires

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

Voir aussi:

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



La Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé (**CDS**) recommande aux cantons d'imposer aux hôpitaux de rendre compte de la qualité de leurs traitements et de les inciter à utiliser le modèle de rapport sur la qualité de H+ et à le publier sur la plateforme de H+ www.info-hopitaux.ch.

Autres instances



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

Voir aussi: www.anq.ch



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

Voir plus: www.securitedespatients.ch



Le modèle de rapport sur la qualité repose sur les recommandations «Relevé, analyse et publication de données concernant la qualité des traitements médicaux » de l'Académie suisse des sciences médicales (**ASSM**): www.samw.ch.