



Réseau
Hospitalier
Neuchâtelois

Rapport sur la qualité 2023

conforme aux directives de H+

Validé le:
par:

17 juin 2024
Muriel Desaulles, 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 2023.

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 comparabilité des rapports sur la qualité, tous les chapitres du modèle sont visibles dans la table des matières, qu'ils concernent ou non l'hôpital. 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.

L'ajustement au risque est un procédé statistique qui permet de corriger les indicateurs de qualité des différences entre les collectifs de patients (offre de prestations, case mix, par ex.) Il est utilisé pour certains facteurs de risques pour les patients afin que la qualité des institutions soit comparable à l'échelon national malgré la diversité des patientèles.

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 2023

Isabelle Montavon
Coordinatrice QCSP

Tous

+41 79 559 44 21

Isabelle.Montavon-Blondet@rhne.ch

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

Par leur investissement important et des mesures ciblées, les hôpitaux et les cliniques contribuent fortement au développement de la qualité. Le modèle de rapport de H+ leur offre un canevas uniforme pour une présentation transparente des diverses activités qualité. Et par ce biais, ces activités peuvent être produites sur le profil de chacun des hôpitaux sur le site Web info-hopitaux.ch.

Les défis pour les établissements s'accroissent : la pénurie de personnel, le renchérissement et les tarifs qui ne couvrent pas les coûts aggravent encore leur situation. Nombre d'hôpitaux et de cliniques sont contraints à un perpétuel exercice d'équilibre entre rentabilité et garantie de la qualité.

Quelques-uns d'entre eux se sont déjà attelés à la mise en œuvre de la convention de qualité en vertu de l'art. 58a LAMal qui devrait entrer en vigueur en 2024. Nous sommes heureux que les hôpitaux et les cliniques aient été les premiers fournisseurs de prestations à remplir l'obligation légale d'élaborer une telle convention.

Le rapport sur la qualité 2023 est structuré de manière optimisée pour les trois domaines-types que sont les soins somatiques aigus, la réadaptation et la psychiatrie. De plus, les résultats des réhospitalisations sont produits pour la première fois selon une nouvelle méthode. Ils sont exploités avec l'algorithme helvétisé du Center for Medicare & Medicaid Services (CMS) sur la base des données OFS 2021.

Au chapitre 4 «Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité», les hôpitaux et les cliniques ont toujours la possibilité de rendre compte des Patient-Reported Outcome Measures (PROMs). En outre, la rédaction du rapport dans le domaine protégé est désormais facilitée et la présentation améliorée.

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

H+ remercie l'ensemble des institutions participantes pour leur engagement qui, par la diversité de leurs activités, garantissent la qualité élevée des soins. Enfin, grâce à la production de rapports complets et transparents, les actions en faveur de la qualité se voient conférer l'attention et la considération 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 sur la situation en matière de qualité	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 2023.....	8
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2023	9
3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir.....	9
4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité	10
4.1 Participation aux mesures nationales	10
4.2 Exécution de mesures prescrites par le canton Notre établissement n'est pas soumis à des mesures imposées par le canton.	
4.3 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital.....	12
4.4 Activités et projets relatifs à la qualité	
4.5 Aperçu des registres	14
4.6 Vue d'ensemble des certifications.....	18
MESURES DE LA QUALITE	21
Enquêtes de satisfaction	22
5 Satisfaction des patients	22
5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu.....	22
5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation	24
5.3 Enquêtes à l'interne	26
5.3.1 Certifications unité de soins intensifs	26
5.3.2 Reconnaissance unité de soins continus, U-IMC.....	26
5.3.3 Centre du sein, label qualité.....	26
5.3.4 Soins palliatifs, label "Qualité dans les soins palliatifs"	27
5.3.5 Cardiologie, certification du programme de réadaptation cardiovasculaire ambulatoire.....	27
5.3.6 Neurologie, accréditation Stroke Unit.....	27
5.4 Service des réclamations	28
6 Satisfaction des proches	29
6.1 Enquête nationale auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique	29
7 Satisfaction du personnel	30
7.1 Enquête à l'interne	30
7.1.1 Enquête satisfaction personnel.....	30
8 Satisfaction des référents	
Qualité des traitements	31
Messungen in der Akutsomatik (F)	31
9 Réhospitalisations	31
9.1 Évaluation nationale des réadmissions non planifiées.....	31
10 Opérations	33
11 Infections	34
11.1 Mesure nationale des infections du site opératoire.....	34
12 Chutes	37
12.1 Mesure interne	37
12.1.1 Mesure du nombre de chute	37
13 Escarres	38
13.1 Mesure interne	38
13.1.1 Mesure su nombre d'escarres.....	38

Mesures en psychiatrie.....	0
14 Mesures limitatives de liberté	
15 Intensité des symptômes psychiques	
Mesures en réadaptation	39
16 Qualité de vie, capacité fonctionnelle et de participation	39
16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation	39
Activités qualité supplémentaires	0
17 Autres mesures de la qualité	
18 Détails des projets	42
18.1 Projets actuels en faveur de la qualité	42
18.1.1 Amélioration de la satisfaction des patients	42
18.1.2 Travail en réseau cantonal et intercantonal	42
18.1.3 Professionnalisation de la Gestion Electronique des Documents	42
18.1.4 Poursuite du déploiement des huddles médico-soignants	42
18.1.5 Certification du service de stérilisation	43
18.1.6 Documentaire et organisation de gestion de crise	43
18.1.7 Audit interne	43
18.1.8 Indicateurs trimestriels	44
18.1.9 Réduction des risques iatrogènes au sein de deux unités pilotes	44
18.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2023	45
18.2.1 Révision directive institutionnelle identité et bracelet patient	45
18.2.2 Sécurisation de l'UHCD	45
18.2.3 Change control et validation des procédés	45
18.2.4 Mise en place d'un outil de pilotage de la radioprotection	45
19 Conclusions et perspectives	46
Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution	47
Soins somatiques aigus	47
Réadaptation	50
Editeur	51

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 2023 en quelques chiffres :

19 839 Hospitalisations de patients (20 223 en 2022)

430 Millions de francs de budget d'exploitation en chiffres ronds (423 millions en 2022)

8 853 Jours de formation pour les collaborateurs (5 832 en 2022)

3 328 Collaboratrices et collaborateurs pour 2 440 EPT (3 297 pour 2 360 EPT en 2022)

358 390 Passages ambulatoires (350 539 en 2022)

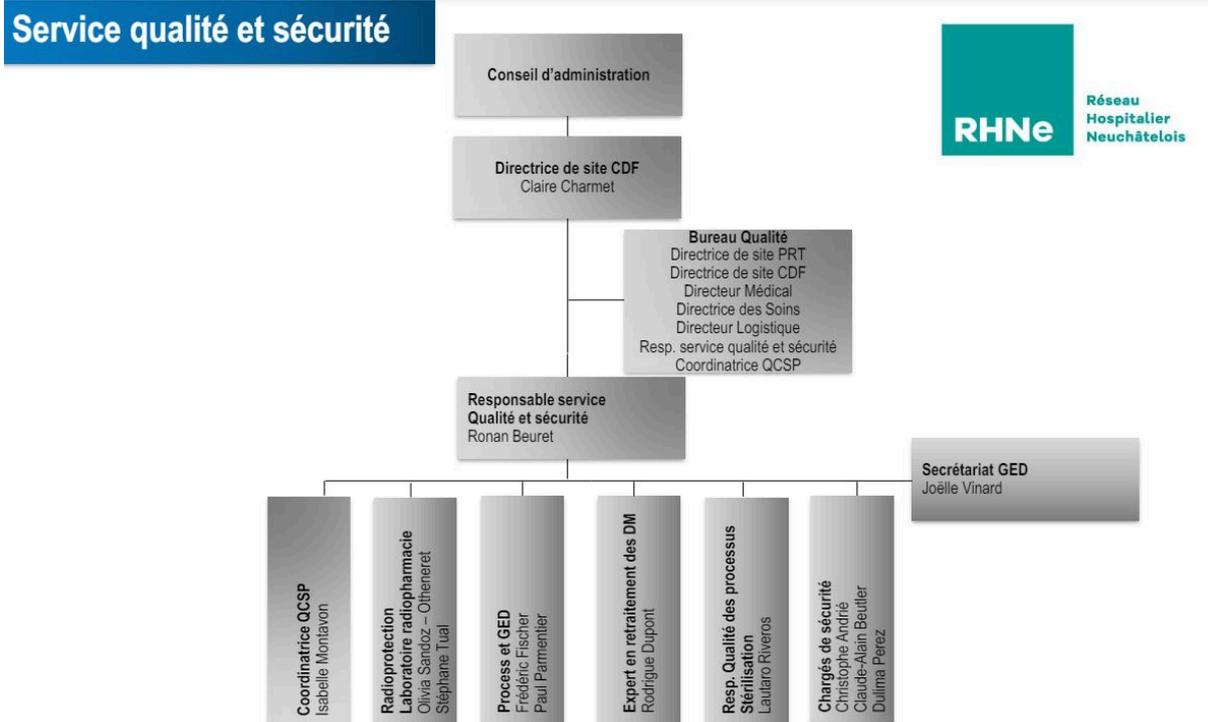
53 210 Admissions aux urgences, soit 146 par jour en moyenne (58 124 en 2022)

1 174 Naissances (1 303 en 2022)

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

2 Organisation de la gestion de la qualité

2.1 Organigramme



- Le service qualité et sécurité est rattaché au Collège des directions, via la directrice de site de la Chaux-De-Fonds.
- La gestion de la qualité est entre les mains du Collège des directions, via le Bureau qualité.

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 **1000** est disponible.

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

M. Ronan Beuret
 Responsable du service qualité et sécurité
 +41795594941
ronan.beuret@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 2023

De nombreuses actions en faveur de l'amélioration de la qualité se sont déroulées en 2023 :

- Directive institutionnelle relative à la vérification de l'identité et à la pose du bracelet
- Projet de sécurisation de l'UHCD
- Projet change control et validation des procédés
- Outil de pilotage de la radioprotection
- ...

3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2023

RHNe poursuit l'amélioration de la qualité en élargissant le périmètre des projets.

La volonté est de poursuivre dans la voie engagée avec des projets en lien avec l'amélioration directe de la qualité en faveur du patient mais aussi des projets plus larges visant à bâtir un système de management de la qualité et de la sécurité institutionnel et solide.

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

La validation de la nouvelle politique qualité par le Conseil d'administration début 2023 fixe un cap clair pour les prochaines années.

Les prochaines actions seront :

- Patients acteurs : exploiter leurs compétences dans le cadre de projets d'amélioration de la qualité
- Satisfaction patients : Poursuivre les groupes de travail en cours et développer de nouveaux projets sur de nouveaux périmètres
- Audits : passer progressivement d'audits de bonnes pratiques à des audits de processus pour satisfaire le patient
- Lean : Engager une réflexion pour un lancement dans une unité pilote
- MAQ ANQ : S'engager pleinement dans la démarche
- Benchmarking : Poursuivre nos collaborations avec les hôpitaux latins pour capter les meilleures pratiques
- Gestion des incidents : Poursuivre toutes les démarches engagées
- Change control et validation des procédés : fiabiliser la démarche initiée
- Continuité d'activité : structurer notre démarche de gestion de crise et l'exercer concrètement

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.

Notre institution a participé comme suit au plan de mesures national:	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Poutalès	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide
<i>soins aigus somatiques</i>					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu 	√	√			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquête nationale auprès des parents 	√				

▪ Mesure nationale des infections du site opératoire Swissnoso	√	√			
▪ Registre des implants hanche et genou (SIRIS)	√	√			
▪ Évaluation nationale des réadmissions non planifiées	√	√			
<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 (RHNe), Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide
<i>Satisfaction des patients</i>					
▪ Certifications unité de soins intensifs	√				
▪ 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	√	√	√	√	√

Notre institution a exécuté les mesures suivantes propres à l'hôpital:					
	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide
<i>Escarres</i>					
▪ Mesure su nombre d'escarres	√	√	√	√	√

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	SSAPM Swiss Society for Anaesthesiology and Perioperative Medicine www.ssapm.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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 (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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 (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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/hos... file:///C:/Users/clb/Download...		tous
COVID-19	Médecine interne générale, chirurgie pédiatrique,	Adjumed Services AG		tous

COVID-19 open-data Registry	chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, cardiologie, pédiatrie, médecine intensive, gériatrie	www.covid19register.ch		
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/ho...		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 (RHNe), Pourtalès
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 (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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 (RHNe), La Chaux-de-Fonds
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in Rheumatic Diseases	Rhumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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 SIRIS	Chirurgie orthopédique, chirurgie de la colonne vertébrale, chirurgie du genou et de la hanche, neurochirurgie	Fondation pour l'assurance de qualité en médecine des implants www.siris-implant.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois

		siris-spine.com/		(RHNe), La Chaux-de-Fonds
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, chirurgie viscérale, bariatrie	SMOB Register www.smob.ch/		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds
SPSU Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pédiatrie	Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) www.bag.admin.ch/bag/fr/ho...		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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/kompetenz... dkf.unibas.ch/de/home/		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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 (RHNe), 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_Neon...		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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 (RHNe), Pourtalès
Swissnoso SSI Die nationale Surveillance der postoperativen Wundinfektionen	Anesthésiologie, Chirurgie, Gynécologie et obstétrique, Chirurgie orthopédique, Prévention et santé publique, Chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, Infectiologie, Cardiologie, Médecine intensive	Verein Swissnoso www.swissnoso.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-

				Fonds
SWISSVASC SWISSVASC Registry	Chirurgie vasculaire	Group de travail Swissvasc Registry www.swissvasc.ch		Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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 (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Le RHNe 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 spécifiques.
Certification unité de soins intensifs	SSMI	1976	2022	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès	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	2022	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	L'unité de soins intermédiaires doit pouvoir garantir une réponse adéquate à la survenue d'une défaillance des fonctions vitales mettant en jeu la vie des malades sous sa responsabilité. Elle travaille en étroite

					collaboration avec les soins intensifs.
Accréditation Stroke Unit	Swiss Federation of Clinical Neuro-Societies, Société Cérébrovasculaire suisse	2013	2022	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès	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 (RHNe), Pourtalès	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 (RHNe), 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	2023	tous	Ce label a une importance primordiale puisqu'il reconnaît le RHNe comme premier Hôpital de Suisse à garantir l'égalité salariale entre les femmes et les hommes sur la base des critères de la norme Fair ON Pay avec un seuil de tolérance exigeant.
Centre du sein	Ligue suisse contre le cancer/	2018	2022	Réseau hospitalier	Le Centre du sein

	Société suisse de sénologie			neuchâtelois (RHNe), Pourtalès, Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	RHNe rassemble une vingtaine de médecins spécialistes dans des domaines complémentaires. Depuis 2022, il réalise également des angiommographies. En 2022, la certification a été reconduite avec 100% des critères d'évaluation atteints.
EduQua	eduQua : 2012	2020	2023	tous	Label soutenu par la fédération suisse pour la formation continue (FSEA) et qui certifie la qualité des formations notamment pour le développement des compétences (8 domaines certifiés et 211 indicateurs).
Friendly Work Space (FWS)	Promotion Santé Suisse	2022	2022	tous	RHNe, en sa qualité d'employeur de qualité, offre des processus de travail, un climat et un dispositif qui respectent la santé des collaboratrices et collaborateurs de l'institution en leur permettant d'évoluer en sécurité avec satisfaction et motivation.

MESURES DE LA QUALITE

Enquêtes de satisfaction

5 Satisfaction des patients

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

5.1 Enquête nationale auprès des patients 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.

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) 2023 (CI* = 95%)
	2018	2019	2021	
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès				
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	4.07	3.88	4.16	4.17 (4.09 - 4.25)
Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?	4.15	4.00	4.26	4.19 (4.11 - 4.27)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.25	4.18	4.33	4.33 (4.25 - 4.40)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	4.20	4.23	4.30	4.35 (4.25 - 4.46)
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	3.70	3.56	3.92	3.96 (3.87 - 4.06)
Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	85.90 %	83.10 %	85.90 %	91.40 %
Nombre des patients contactés par courrier 2023				
Nombre de questionnaires renvoyés		Retour en pourcent		%
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds				
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	4.14	3.97	4.19	4.11 (3.99 - 4.23)
Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?	4.07	4.03	4.20	4.15 (4.02 - 4.28)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.32	4.24	4.30	4.22 (4.10 - 4.34)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	4.42	4.34	4.49	4.20 (4.04 - 4.36)
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	3.85	3.79	3.94	3.75 (3.60 - 3.90)

Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	85.00 %	77.90 %	87.80 %	82.50 %
Nombre des patients contactés par courrier 2023				
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.

En raison du passage au rythme biennal, il n'y a pas eu, pour la somatique aiguë, d'enquête de satisfaction des patients régulière (ANQ) en 2020 et en 2022.

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 des unités de soins aigus par une enquête téléphonique continue depuis le début de l'année 2022 au travers d'un questionnaire élargi et d'un appel téléphonique aux patients. Les décliner dans un plan d'actions propres au département / à l'unité.

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

Mesure de la satisfaction y compris pour les admissions en urgences, avec des questions concernant le passage au sein des unités d'urgence, puis de l'admission en unité, de la qualité de la prise en charge médicale et soignante, de la possibilité de poser des questions, des réponses et de la prise en compte des inquiétudes auprès des médecins, des infirmières, du niveau d'aide reçue, des délais d'attente aux sonnettes, de la gestion de la douleur, de la satisfaction concernant les repas, du confort et de la propreté de la chambre, et de l'organisation de la sortie.

Les résultats de cette enquête font l'objet d'une exploitation avec les différents départements concernés.

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 avril 2023.
	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 questionnaire comprend 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.

Résultats des mesures

Questions	Valeurs des années précédentes			Satisfaction mesurée (moyenne) 2023 (CI* = 95%)
	2019	2021	2022	
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz				
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	3.93	4.12	4.26	– (–)
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.09	4.35	4.34	– (–)
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	4.07	4.02	4.02	– (–)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.21	4.26	4.15	– (–)
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	4.26	4.23	4.24	– (–)
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.)?	3.64	3.97	3.83	– (–)
Nombre des patients contactés par courrier 2023				–
Nombre de questionnaires renvoyés	–	Retour en pourcent		– %
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle				
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	3.63	4.17	3.95	– (–)
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	3.73	4.20	4.32	– (–)
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	3.47	3.73	3.92	– (–)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	3.65	4.35	4.00	– (–)
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	3.62	4.15	4.21	– (–)
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.)?	3.64	4.02	3.87	– (–)
Nombre des patients contactés par courrier 2023				–
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.

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

Comme les mesures de l'ANQ ont été conçues pour les comparaisons d'hôpitaux et de cliniques, les résultats spécifiques à ces établissements, ainsi que les comparaisons avec l'année précédente, ne sont que partiellement pertinents. L'ANQ publie les résultats des mesures sous forme de comparaisons sur son site: www.anq.ch/fr/domaines/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 des unités de réadaptation par une enquête téléphonique continue sur l'année 2022 au travers d'un questionnaire élargi et d'un appel téléphonique aux patients. Les décliner dans un plan d'actions propres au département / à l'unité.

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

Mesure de la satisfaction si concerné de la qualité du transfert interne (soins aigus - réadaptation), de l'admission en unité, de la qualité de la prise en charge médicale, soignante, pluriprofessionnels de la santé, prestations service social, de la possibilité de poser des questions, des réponses et de la prise en compte des inquiétudes auprès des médecins, des infirmières, de la planification de la prise en charge, 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 –.
	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 du cadre de proximité des Soins intensifs, 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 2023 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”.

Soins intensifs, Pourtalès.

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

Indication sur la mesure	
Méthode développée / instrument développé à l'interne	se référer au registre national

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 2023 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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

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

5.3.3 Centre du sein, label qualité

Quatre ans après avoir obtenu pour la première fois le label de qualité pour les centres du sein attribué par la Ligue suisse contre le cancer et la Société suisse de sénologie, le Centre du sein du Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe) a de nouveau été certifié. En décrochant le maximum de 70 points disponibles dans les 70 critères d'évaluation, le Centre du sein obtient un taux de satisfaction de 100% (90% sont nécessaires pour la recertification). Cette reconnaissance a été confirmée le 8 avril 2022 sur la base du rapport de l'équipe d'audit, qui avait visité le centre du sein le 15 mars 2022.

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2023 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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

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

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 2023 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide”.

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

Se référer au registre d'accréditation

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

5.3.5 Cardiologie, certification du programme de réadaptation cardiovasculaire ambulatoire

La demande de réévaluation du programme en 2022 a permis l'extension de celui-ci sur le site de la Chaux-De-Fonds.

Exigences standards d'accréditation remplies.

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2023 des sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”.

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

Se référer au registre d'accréditation

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

5.3.6 Neurologie, accréditation Stroke Unit

Exigences standards d'accréditation remplies

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2023 sur le site „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”.

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

Se référer au registre d'accréditation

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

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

6 Satisfaction des proches

La mesure de la satisfaction des proches fournit aux établissements de précieuses informations sur la manière dont les patients se sont sentis dans l'hôpital et dont ils ont ressenti l'assistance. L'évaluation de la satisfaction des proches est judicieuse pour les enfants et les patients dont l'état de santé n'autorise pas une mesure directe de la satisfaction du patient.

6.1 Enquête nationale auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique

Dans le secteur pédiatrique également, l'évaluation de la qualité des prestations est un indicateur important. Pour les enfants et les adolescents, les parents sont priés de donner leur appréciation. A cet effet, les cinq questions du questionnaire court de l'ANQ ont été adaptées pour les parents.

Résultats des mesures

En raison du passage au rythme biennal, il n'y a pas eu, pour la somatique aiguë, d'enquête de satisfaction des patients régulière (ANQ) en 2020 et en 2022.

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/.

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

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

Evaluer la culture de l'entreprise en mesurant l'adéquation de la politique du personnel à la satisfaction interne, le taux d'implication du personnel et prendre les mesures nécessaires pour développer l'attractivité de l'environnement de travail et positionner l'organisation sur le marché du travail, afin de lui garantir l'accès aux compétences nécessaires à son fonctionnement.

Nous avons mené cette enquête auprès du personnel au mois de septembre 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

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	GPTW
Méthode / instrument	Enquête satisfaction personnel

Qualité des traitements

Messungen in der Akutsomatik (F)

9 Réhospitalisations

9.1 Évaluation nationale des réadmissions non planifiées

Les réadmissions non planifiées désignent des événements cliniques aigus qui nécessitent une hospitalisation immédiate et qui n'étaient pas forcément attendus dans le cadre du traitement précédent. Parmi toutes les réadmissions qui surviennent dans les 30 jours suivant une hospitalisation, seules les réadmissions non planifiées sont prises en compte comme ayant une incidence sur la qualité. Dans ce contexte, les réadmissions non planifiées sont toujours considérées comme des anomalies, et ce indépendamment du motif exact de la réadmission. En revanche, les réadmissions planifiées ne sont pas prises en considération.

À compter de 2022, (données OFS de 2020), l'ANQ applique l'algorithme du «Center for Medicare & Medicaid Services (CMS)» pour évaluer les réadmissions non planifiées dans les 30 jours suivant la sortie du patient. La distinction entre les réadmissions planifiées et non planifiées se fait au moyen de cet algorithme. La «Statistique médicale des hôpitaux» de l'OFS sert de base de données.

Au total, 13 indicateurs sont évalués. Néanmoins, seuls les 6 suivants conviennent à une publication:

Résultats des mesures

Indicateurs de qualité	Données OFS 2021
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès	Taux ajustés au risque
Cohorte à l'échelle de l'hôpital	6.61 %
Cohorte chirurgie gynécologique	4.77 %
Cohorte cardiorespiratoire	11.73 %
Cohorte cardiovasculaire	12.71 %
Cohorte neurologique	7.89 %
Autre cohorte médicale	9.77 %
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Taux ajustés au risque
Cohorte à l'échelle de l'hôpital	6.3 %
Cohorte chirurgie gynécologique	5.46 %
Cohorte cardiorespiratoire	12.22 %
Cohorte cardiovasculaire	8.78 %
Cohorte neurologique	7.44 %
Autre cohorte médicale	8.95 %

Pour l'ajustement au risque des taux de réadmission sont pris en compte: l'âge, le sexe ainsi qu'une multitude de comorbidités possibles des patientes et des patients. L'état des patientes et des patients est évalué lors de leur premier séjour et non au moment de leur réadmission.

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/.

Indication sur la mesure	
Évaluation	Dr méd. Dr sc. nat. Michael Havranek, Université de Lucerne
Méthode / instrument	Algorithme du Center for Medicare & Medicaid Services (CMS) adapté aux règles du codage en Suisse. La version helvétisée a été vérifiée dans le cadre d'une étude de validation.

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patientes ou patients en stationnaires ▪ 18 ans ou plus ▪ Le/la patient-e n'est pas décédé-e lors de son premier séjour ▪ Le/la patient-e n'a pas été transféré-e vers un autre hôpital de soins aigus après son premier séjour ▪ Présence d'un code de diagnostic principal ou d'un code de traitement principal ou secondaire décrivant l'une des cohortes selon les critères d'inclusion et d'exclusion spécifiques
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sortie contre l'avis du médecin traitant lors du premier séjour ▪ Présence d'un code de diagnostic principal associé à une maladie psychiatrique ou à une réadaptation ▪ Premier séjour dans une clinique psychiatrique (typologie des hôpitaux «K211» et «K212») ou une clinique de réadaptation («K221») ou premier séjour dans un centre de coûts principal psychiatrique («M500»), dans un centre de coûts principal de réadaptation («M950») ou dans un centre de coûts principal pédiatrique («M400») ▪ Premier séjour pour le traitement médical exclusif d'un cancer, sans intervention chirurgicale (ce critère d'exclusion ne concerne que l'indicateur à l'échelle de l'hôpital et ses cohortes, car les indicateurs spécifiques au diagnostic et à l'intervention sont dans tous les cas orientés sur des diagnostics ou des interventions spécifiques) ▪ Absence de période de suivi suffisante de 30 jours après la sortie (par exemple en décembre, à la fin de l'année de la période d'étude en cours), de sorte qu'il n'est pas possible de déterminer si une réadmission a eu lieu dans les 30 jours ▪ Pour le premier séjour concerné, il s'agit déjà d'une réadmission non planifiée dans les 30 jours suivant un premier séjour antérieur pour la même affection de base ▪ Le/la patient-e vit à l'étranger ▪ Présence d'un diagnostic de COVID-19 établi par une analyse microbiologique

10 Opérations

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 ou à une réhospitalisation.

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 suivi 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 suivi est effectué 90 jours 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:
▪ Ablation de l'appendice
▪ *** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents
▪ *** Chirurgie du côlon (gros intestin)
▪ Chirurgie rectale
▪ Hystérectomie (vaginale)
▪ Hystérectomie (abdominale)

Résultats des mesures

Résultats de la période de mesure (sans les implants) 1er octobre 2022 – 30 septembre 2023

Opérations	Nombre d'opérations évaluées (Total) 2022/2023	Nombre d'infections constatées (N) 2022/2023	Valeurs des années précédentes - taux d'infections ajustés%			Taux d'infections ajustés % (CI*) 2022/2023
			2019/2020	2020/2021	2021/2022	
Réseau hospitalier neuchâtelois						
Ablation de l'appendice	206	8	5.37%	1.00%	2.55%	4.10% (1.40% - 6.80%)
*** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents	40	2	2.78%	0.00%	3.57%	5.10% (0.00% - 12.00%)
*** Chirurgie du côlon (gros intestin)	143	15	16.38%	8.10%	13.54%	11.00% (5.90% - 16.10%)
Chirurgie rectale	19	5	-	-	-	22.60% (3.80% - 41.40%)
Hystérectomie (vaginale)	5	1	-	-	-	8.40% (0.00% - 32.60%)
Hystérectomie (abdominale)	107	4	-	-	-	4.00% (0.30% - 7.80%)

* 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.

Plusieurs actions menées depuis 2021 : standardisation par les opérateurs seniors des processus pour les collègues en formation et projet interventionnel de Swiss-noso en cours.

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).

12 Chutes

12.1 Mesure interne

12.1.1 Mesure du nombre de chute

La mesure du nombre de chute est utilisée à des fins statistiques.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2023 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.

Utilisation à des fins statistiques

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

13 Escarres

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

13.1 Mesure interne

13.1.1 Mesure su nombre d'escarres

Mesure réalisée trimestriellement et faisant l'objet d'une exploitation soit par département soit par unité. Le groupe escarres institutionnel analyse les résultats de ces mesures à des fins d'amélioration (formation, vignette clinique, actions localisées, etc.).

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2023 sur tous les sites.

Les unités stationnaires de l'institution

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

Exploitation en interne uniquement

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

Mesures en réadaptation

16 Qualité de vie, capacité fonctionnelle et de participation

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 distinctes (instruments d'évaluation externe) permettant de déterminer la capacité fonctionnelle pour les activités quotidiennes dans les domaines moteur, relationnel et cognitif. En réadaptation gériatrique, en médecine interne, musculo-squelettique et oncologique, chaque institution recourt à un des deux 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.

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 indirecte n'est possible, les résultats sont présentés à l'échelon national de manière uniquement descriptive.

Réadaptation musculo-squelettique	2019	2020	2021	2022
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-1.350 (-2.540 - -0.150)	-2.720 (-3.990 - -1.450)	-2.370 (-3.430 - -1.310)	-1.360 (-2.510 - -0.220)
Nombre de cas exploitables en 2022				221
Taux en pourcent				88.8%
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-0.220 (-1.230 - 0.790)	-1.870 (-2.930 - -0.810)	-1.260 (-2.480 - -0.040)	-1.290 (-2.550 - -0.040)
Nombre de cas exploitables en 2022				185
Taux en pourcent				85.6%

Réadaptation neurologique	2019	2020	2021	2022
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-0.460 (-2.530 - 1.610)	-0.830 (-3.040 - 1.380)	-1.230 (-3.370 - -0.910)	-0.550 (-2.640 - -1.540)
Nombre de cas exploitables en 2022				152
Taux en pourcent				78.4%
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-4.420 (-13.200 - 4.360)	-1.560 (-8.940 - 5.820)	0.000 (0.000 - 0.000)	0.000 (0.000 - 0.000)

Réadaptation gériatrique	2019	2020	2021	2022
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-2.340 (-4.960 - 0.290)	-1.950 (-6.280 - 2.390)	0.000 (0.000 - 0.000)	0.020 (-3.990 - -4.030)
Nombre de cas exploitables en 2022				40
Taux en pourcent				81.6%
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	0.210 (-2.600 - 3.020)	-0.370 (-2.030 - 1.300)	0.030 (-1.450 - -1.510)	-1.480 (-2.740 - -0.220)
Nombre de cas exploitables en 2022				419
Taux en pourcent				84%

Réadaptation en médecine interne	2019	2020	2021	2022
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-2.510 (-4.870 - -0.140)	-4.480 (-6.340 - -2.620)	-2.570 (-4.720 - -0.420)	-2.220 (-4.030 - -0.400)
Nombre de cas exploitables en 2022				125
Taux en pourcent				79.6%
Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle				
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	0.000 (-1.770 - 1.770)	-1.080 (-2.640 - 0.480)	-0.420 (-2.050 - -1.210)	-2.360 (-5.110 - -0.400)
Nombre de cas exploitables en 2022				51
Taux en pourcent				61.4%

* 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.

** 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.

La mesure de l'ANQ est conçue pour comparer les hôpitaux par année. Les résultats d'un hôpital ou d'une clinique et les comparaisons par rapport à 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

L'unité de réadaptation pulmonaire, d'une capacité de 7 lits, a ouvert en août 2023 sur le site de la Chaux-De-Fonds

Indication sur la mesure

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

Indications sur le collectif examiné

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

18 Détails des projets

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

18.1 Projets actuels en faveur de la qualité

18.1.1 Amélioration de la satisfaction des patients

Le projet est mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Loclé”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Suite à l'exploitation des données issues de la mesure continue de la satisfaction des patients, différents groupes projets multidisciplinaires et transversaux ont été initiés pour améliorer divers processus liés à la satisfaction des patients.

18.1.2 Travail en réseau cantonal et intercantonal

Le projet est mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Loclé”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Dans une dynamique d'amélioration continue, RHNe échange désormais de manière formalisée et avec des outils communs avec les partenaires cantonaux (services d'ambulances, laboratoire, soins à domicile...) pour résoudre les problématiques d'interface entre nos différents services.

Dans le cadre des échanges de bonnes pratiques et dans le but de développer des projets communs, des contacts fréquents ont lieu avec diverses institutions hospitalières latines.

18.1.3 Professionnalisation de la Gestion Electronique des Documents

Le projet est mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Loclé”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

La gestion électronique des documents étant un outil clé de la gestion de la qualité, diverses actions sont conduites :

- Mise en place d'une formation des nouveaux collaborateurs.
- Poursuite du déploiement des cartographies documentaires

18.1.4 Poursuite du déploiement des huddles médico-soignants

Le projet est mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Loclé”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Les huddles médico-soignants sont désormais déployés dans plus de la moitié des unités et les affichages institutionnels sont désormais uniformes partout.

18.1.5 Certification du service de stérilisation

Le projet est mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds” .

Avec la mise en service d'une nouvelle unité de retraitement des dispositifs médicaux sur le site de la Chaux-de-Fonds en mai 2023, le RHNe dispose désormais d'un outil de production performant. Le projet de double certification ISO 9001 : 2015 et ISO 13485 : 2016 a été validé par le bureau qualité. Cette double certification permettra de reconnaître la qualité du retraitement des dispositifs médicaux au RHNe et ouvrir de nouvelles perspectives pour le service de stérilisation dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité. La certification devrait être obtenue à l'automne 2024.

18.1.6 Documentaire et organisation de gestion de crise

Le projet est mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Le système hospitalier peut être soumis à des crises ayant de multiples causes et ainsi voir son fonctionnement mis en péril de manière brutale pour une durée indéterminée. L'expérience du RHNe, renforcée par celle acquise durant la pandémie a mis en lumière le besoin de revoir l'organisation de gestion de crise pour la rendre plus robuste et de poursuivre le formalisme initié pour garantir une unicité de la réponse aux événements. Le premier travail a consisté à formaliser l'inventaire des risques susceptibles de générer une crise chacun étant, par la suite, décrit dans une fiche de risque puis décliné en fiches actions à l'adresse des personnes impliquées dans la gestion de l'événement. Les critères de déclenchement ont été revus tout comme les rôles et responsabilités avec de nouveaux rôles introduits (Coordinateur de cellule de crise, référent de site, AIC, Hotline...). Les travaux sont en cours de finalisation au sein de 4 groupes de travail et seront conclus par un exercice de validation. Des formations à l'intention des personnes occupant les différents rôles sont en cours et une formation e-learning de sensibilisation à l'intention de tous les collaborateurs sera prochainement publié.

18.1.7 Audit interne

Le projet est mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Selon le cadre international pour la pratique professionnelle de l'audit interne IIA, celui-ci « est une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer, et contribue à créer de la valeur ajoutée. Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle, et de gouvernance, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité ». Cette mission a été attribuée au service qualité et sécurité. La formalisation de la démarche est en cours et un premier plan d'audit sera suivi en 2024. Ensuite, cette démarche sera pérennisée et inscrite dans les habitudes de fonctionnement de l'institution.

18.1.8 Indicateurs trimestriels

Le projet est mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Loclé”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Une démarche de consolidation des indicateurs qualités nécessaire aux unités de soins a été initié en 2023. Une liste d'indicateurs trimestriels a été sélectionnée :

- Les notifications d'incidents (volume, chutes et médicaments)
- Les escarres nosocomiaux
- Les appels patient en chambre
- La mesure de satisfaction des patients ayant séjournés en unités stationnaires

Une procédure de diffusion a été validée par la Direction. Ce nouvel outil de communication des indicateurs qualité trimestriels sera mis en service en 2024 dans l'ensemble des unités stationnaires avec une diffusion accessible à chaque collaborateur.

18.1.9 Réduction des risques iatrogènes au sein de deux unités pilotes

Le projet est mené sur le site Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds .

Etude des facteurs de risques environnementaux, architecturaux et des pratiques des collaborateurs au sein de 2 unités pilotes, pour élaboration d'un concept d'assurance qualité dans la prise en charge de patient au quotidien.

Définition d'un plan d'actions de réduction des risques identifiés.

Mise en place des actions dans le périmètre défini.

18.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2023

18.2.1

Révision directive institutionnelle identité et bracelet patient

Le projet a été mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

La directive institutionnelle relative à la vérification de l'identité et à la pose du bracelet a été entièrement revue et validée. Désormais, l'ensemble des patients bénéficiant d'un geste opératoire ou à risque seront porteurs d'un bracelet d'identification permettant ainsi d'améliorer leur sécurité.

18.2.2 Sécurisation de l'UHCD

Le projet a été mené sur le site Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès .

L'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée est un service d'accueil de courte durée des patients dépendant du service des urgences. Ce projet, basé sur une analyse de risques exhaustive, a permis d'améliorer la sécurisation des prises en charge. Il sera élargi à l'ensemble des sites concernés.

18.2.3 Change control et validation des procédés

Le projet a été mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chrysalide” .

Certains procédés critiques nécessitent des compétences particulières et des validations périodiques par des prestataires internes et externes. Désormais chacun d'eux bénéficie d'un responsable de procédé doté des compétences requises. Les processus d'achat, maintenance ou encore de modification font appel à cette ressource pour garantir la sécurité via un respect strict des normes en vigueur.

18.2.4 Mise en place d'un outil de pilotage de la radioprotection

Le projet a été mené sur les sites „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Pourtalès”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz”, „Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle” .

La radioprotection au RHNe est une mission centralisée qui s'appuie sur deux coordinateurs. Ils bénéficient désormais d'un outil de pilotage permettant de regrouper toutes les informations en lien avec leurs missions (Equipements de Protection, sources, formation, dosimétrie collaborateur et d'ambiance, assurance qualité...)

19 Conclusions et perspectives

Comme envisagé lors de la précédente itération du rapport, le Réseau Hospitalier Neuchâtelois a pu poursuivre de nombreuses activités et projets d'amélioration de la qualité et de gestion des risques. Divers projets ici détaillés ont abouti à des résultats concrets en matière de qualité au bénéfice de nos patients, collaborateurs, partenaires et processus de fonctionnement internes.

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 (RHNe), Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Le Locle	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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)	√	√	√	√	√
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	√	√	√	√	√
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)	√	√	√	√	√
Chirurgie du médiastin	√	√	√	√	√
Orthopédie chirurgicale					
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 (RHNe), Pourtalès	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), La Chaux-de-Fonds	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), Val-de-Ruz	Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe), 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.