

Rapport sur la qualité 2018

conforme aux directives de H+

Validé le:
par:

03.10.2019
Marine Estrem, Directrice

Version 1

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 2018.

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 2018

Clinique Valmont
Alexandra Delage
Répondante Qualité
021.962.38.00
adelage@cliniquevalmont.ch

Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse

En Suisse, les hôpitaux et les cliniques ont la volonté de présenter en toute transparence les mesures entreprises en faveur de la qualité et de recourir à des méthodes éprouvées pour améliorer leur qualité à l'interne. En 2018, les membres de H+ ont approuvé la publication des mesures réalisées dans les différents domaines de la réadaptation. Dans les hôpitaux, ces résultats servent d'indicateurs permettant une identification précoce d'éventuelles anomalies et, le cas échéant, la mise en œuvre d'actions visant à améliorer la qualité. Les colloques morbidité-mortalité (MoMo ou M&M) constituent également une procédure efficace afin d'identifier les potentiels d'amélioration dans les processus de soins: les complications, les évolutions anormales et les décès imprévus sont passés au crible et analysés en commun.

En 2018, la Fondation pour la sécurité des patients Suisse a apporté plusieurs contributions importantes à la promotion de la sécurité des patients en collaboration avec les hôpitaux ainsi qu'avec des spécialistes et divers acteurs du monde de la santé.

Avec Swissnoso et sur mandat de la Confédération, la fondation a mené à bien le troisième programme pilote national «progress!» visant à améliorer la sécurité dans le sondage vésical. Les hôpitaux pilote ont testé l'efficacité du faisceau d'interventions. Ce dernier a pour but d'éviter de poser inutilement des sondes vésicales et de ramener la durée d'utilisation à un minimum.

Le double contrôle de la remise de médicaments à haut risque est une mesure visant à assurer une médication correcte dans les hôpitaux. Son efficacité n'est pas démontrée dans tous les cas et elle mobilise d'importantes ressources. Une planification et une organisation optimales des contrôles sont donc importantes. La Fondation pour la sécurité des patients s'est saisie du thème et a émis, pour la première fois en Suisse, une recommandation à l'intention des hôpitaux qui comprend des conseils visant à organiser au mieux la vérification des médicaments à haut risque.

Les analyses d'erreurs médicales montrent souvent que certaines personnes présentes étaient conscientes des risques, mais qu'elles n'ont pas pu exprimer leurs préoccupations ou qu'elles n'ont pas été entendues. Verbaliser ses soucis pour la sécurité n'est pas toujours chose facile. La Fondation pour la sécurité des patients a publié le guide pratique «Quand le silence devient dangereux – Speak Up pour plus de sécurité dans les soins aux patients».

Le modèle de rapport sur la qualité de H+ permet aux membres de l'association de présenter leurs activités en faveur de la qualité sous une forme unifiée et transparente.

Les résultats des mesures de la qualité publiés dans ce rapport sont ceux des hôpitaux et des cliniques pris individuellement. Une certaine prudence doit être observée lors de la comparaison des résultats des différents établissements. D'une part, l'offre de prestations (cf. [Annexe 1](#)) n'est pas la même: un hôpital régional, par exemple, traite des cas différents de ceux pris en charge par un hôpital universitaire. C'est la raison pour laquelle les résultats des mesures doivent être appréciés de manière nuancée. Par ailleurs, les hôpitaux et les cliniques utilisent des méthodes et des instruments de mesure dont la structure, la construction, la méthode de relevé, la publication et donc les résultats peuvent varier.

Des comparaisons ponctuelles sont possibles lorsque les mesures sont harmonisées au niveau national et lorsque les résultats sont ajustés par hôpital et par clinique, respectivement par site. Vous pouvez obtenir ces publications sur le site www.ang.ch.

Avec nos meilleures salutations



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin 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 2018.....	8
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2018.....	9
3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir.....	10
4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité	11
4.1 Participation aux mesures nationales	11
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	13
4.4.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents	14
4.5 Aperçu des registres Aucun registre correspondant aux domaines d'activités de notre établissement n'a été identifié.	
4.6 Vue d'ensemble des certifications Aucune certification correspondant aux domaines d'activités de notre établissement n'a été identifiée.	
MESURES DE LA QUALITE	15
Enquêtes	16
5 Satisfaction des patients	16
5.1 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation.....	16
5.2 Service des réclamations	17
6 Satisfaction des proches Notre établissement n'a pas effectué d'enquête durant l'année de référence.	
7 Satisfaction du personnel	18
7.1 Enquête à l'interne	18
7.1.1 Evaluation annuelle des collaborateurs	18
8 Satisfaction des référents Notre établissement n'a pas effectué d'enquête durant l'année de référence.	
Qualité des traitements	19
9 Réhospitalisations Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
10 Opérations Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
11 Infections Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
12 Chutes	19
12.1 Mesure interne	19
12.1.1 Chutes.....	19
13 Escarres Notre établissement effectue régulièrement une mesure.	
14 Mesures limitatives de liberté Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
15 Intensité des symptômes psychiques Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un traitement en réadaptation.	
16 Atteinte des objectifs et état de santé physique	20
16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation	20

17	Autres mesures de la qualité	
	Notre établissement n'a pas effectué d'autres mesures durant l'année de référence.	
18	Détails des projets	22
18.1	Projets actuels en faveur de la qualité	22
18.1.1	Satisfaction patient	22
18.1.2	Atelier savoir être	22
18.2	Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2018	23
18.2.1	Pas de projet durant l'année de référence	23
18.3	Projets de certification en cours	23
18.3.1	Pas de projet durant l'année de référence	23
19	Conclusions et perspectives	24
	Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution	25
	Soins somatiques aigus	25
	Réadaptation	27
	Editeur	30

1 Introduction

Fondée en 1905 par le Docteur Henri Auguste Widmer, médecin ouvert aux pratiques les plus innovantes et grand amateur d'art, la Clinique Valmont accueille, à ses débuts, des malades atteints de troubles de la digestion, de la nutrition et de neurasthénie.

L'établissement est situé dans un cadre idyllique de verdure avec une vue imprenable sur le lac Léman et les Alpes dispose d'un environnement technique et humain hors norme.

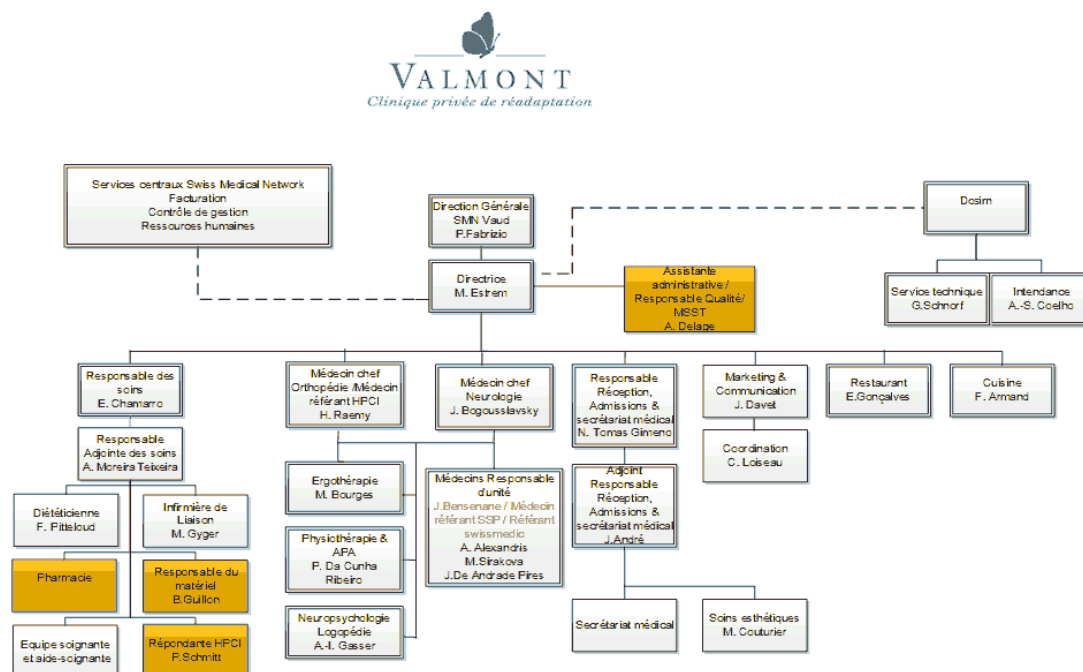
La clinique intègre le groupe Swiss Medical Network en 2006, elle a été entièrement rénovée en 2014 tout en ayant à cœur de conserver intact son charme d'antan.

La clinique Valmont, spécialisée dans la réadaptation orthopédique et neurologique est composée d'une équipe pluridisciplinaire tel que neuropsychologues, physiothérapeutes, ergothérapeutes, logopédistes, coaches sportifs et diététicien qui sont quotidiennement au service de la patientèle. Elle dispose également d'un centre de dépistage de la maladie d'Alzheimer.

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

2 Organisation de la gestion de la qualité

2.1 Organigramme



B3. Organigramme hiérarchique - CVA

lundi 9 septembre 2019

En orange : les personnes ayant une fonction 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 **50%** est disponible.

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

Clinique Valmont Alexandra Delage

Répondante qualité

021.962.38.00

adelage@cliniquevalmont.ch

3 Stratégie de qualité

La Clinique Valmont se développe et maintient une culture de la qualité et de la sécurité du patient. Elle offre cette attention personnalisée dans un cadre haut de gamme et agréable visant au bien-être du patient et participant activement à sa récupération. Cette politique d'amélioration continue se définit au travers de plusieurs objectifs :

- Développer une offre de soins optimale, en conformité avec notre vocation d'établissement privé.
- Assurer l'information du patient sur son état de santé et le respect de ses droits.
- Assurer la qualité de la prise en charge concernant la douleur, la nutrition et les soins.
- Poursuivre une dynamique de qualité et de gestion des risques.

Grâce à notre adhésion à l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) et grâce à des outils internes, nous mesurons les indicateurs suivants :

- la satisfaction de nos patients
- les chutes
- les escarres

Nous avons nommé des référents en suivant les normes de Swissmedic pour :

- la matériovigilance
- l'hémovigilance
- la pharmacovigilance

Une infirmière a été nommée également pour l'hygiène hospitalière afin de veiller à ce que les normes d'hygiène soient suivies correctement.

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 2018

- Amélioration de la prise en charge de la douleur
- Maintien de la performance de notre plateau technique par l'acquisition de nouveaux appareils et moyens auxiliaires

3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2018

Ergothérapie

- Création de brochures destinées aux patients (après opération de prothèse, relevé du sol, prévention des chutes)
- Mise en place de conférences pour les patients ("plein le dos de ces douleurs", "Bouger! Pourquoi? Comment? ", etc..)
- Développement de modèles de pratique au sein du service (Concept Neuro-Environmental rehabilitation 21, thérapie par le miroir (TM), thérapie par la contrainte induite du mouvement (TCI),...)

Physiothérapie

- Adaptation de la prise en charge des patients avec les nouveaux appareils
- Création de deux groupes de thérapie ; Groupe danse et le Groupe Qi Gong"

"Groupe Qi Gong" le but :

Le groupe Qi Gong offre une grande variété de mouvements.

- postures réalisées avec l'aide du Maître de sport permet de mobiliser les articulations dans toutes les dimensions.
- travail de l'équilibre statique.
- relâchement des tensions et détente de l'esprit.

"Groupe de danse" le but :

- stimulation de la mobilité globale du corps.
- travail de l'équilibre, du schéma moteur et postural ainsi que la coordination.
- travail de l'endurance cardio-vasculaire.
- travail de la mémoire.

Neuropsychologie, Logopédie

- Développement du Neurocentre sur :
 - Fribourg
 - Montchoisi
- Mise à jour des documents "textures dysphagie" pour les patient ayant des maladies neurodégénératives avec la collaboration de la cuisine et de la diététicienne
- Mise en place d'un groupe thérapeutique "dysarthrie hypokinétique"

Soins

- Les procédures de mesures limitatives de liberté et d'assistance aux situations d'urgence
- Révision des processus d'approvisionnement des pharmacies d'unité de soins
- Traçabilité, dossiers patients et feuille de transmissions
- Développement du projet « Accueil du patient trachéotomisé »

Diététique

- Optimisation de la prise en charge diététique du patient

Hygiène hospitalière

- Révision des procédures
- Promotion de la campagne de la vaccination contre la grippe selon l'indication de L'OFSP

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

La Clinique Valmont faisant partie du groupe Swiss Medical Network recherche à viser un processus d'amélioration continu de la qualité. La création d'un groupe de coordination qualité vise la pérennité du management de la qualité, des entités dans leur activité, par le partage des best practices et une uniformisation des processus. Elle renforce la collaboration du corps médical avec l'ensemble des collaborateurs pour une démarche qualité incluant la sensibilisation et la formation.

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 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.

Durant l'année de référence, notre institution a participé comme suit au plan de mesures national:
<i>réadaptation</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquête nationale auprès des patients en réadaptation ▪ Mesures spécifiques des domaines pour la <ul style="list-style-type: none"> – Réadaptation musculo-squelettique – Réadaptation neurologique

Remarques

L'association nationale des hôpitaux H+, les cantons, la conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé, l'association faîtière des assureurs maladie santésuisse et les assurances sociales fédérales sont représentés au sein de 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 oeuvre 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.

4.3 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital

Outre les mesures de la qualité imposées aux niveaux national et cantonal, notre institution a effectué des mesures de la qualité supplémentaires.

Notre institution a exécuté les enquêtes suivantes propres à l'hôpital:
<i>Satisfaction du personnel</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Evaluation annuelle des collaborateurs

Notre institution a exécuté les mesures suivantes propres à l'hôpital:
<i>Chutes</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Chutes

4.4 Activités et projets relatifs à la qualité

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

Satisfaction patient

Objectif	répondre aux besoins et attentes des patients
Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours	ensemble de l'établissement
Projets: Durée (du ... au ...)	continu
Type d'activité / de projet	Il s'agit là d'un projet interne ..
Méthodologie	sous forme de questionnaire disponible sous format papier ou tablette
Groupes professionnels impliqués	ensemble des collaborateurs
Evaluation de l'activité / du projet	dashboard satisfaction et benchmarking

Atelier savoir être

Objectif	Introduire à tous les nouveaux collaborateurs le groupe SwissMedical Network, la clinique Valmont et présenter les standards exigés pour le savoir-être
Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours	Tous les services
Projets: Durée (du ... au ...)	En continu
Expliquer les raisons	Chaque mois
Méthodologie	La personne en charge de la formation informe mensuellement chaque cadre des nouvelles dates proposées pour y inscrire leurs collaborateurs
Groupes professionnels impliqués	Tous les départements
Evaluation de l'activité / du projet	Homogénéisation des standards de qualité

4.4.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents

Le CIRS (Critical Incident Reporting System) est un système d'annonce des erreurs, dans lequel les collaborateurs peuvent saisir les événements ou les erreurs qui, dans l'activité quotidienne, ont failli conduire à des dommages. Le CIRS contribue ainsi à identifier les facteurs de risques dans l'organisation et les processus de travail et à améliorer la culture de la qualité. Des mesures d'amélioration de la sécurité peuvent être entreprises à partir de ces notifications d'incidents.

Notre établissement a introduit un CIRS en 2015 .

La procédure pour l'introduction et la mise en œuvre de mesures d'amélioration est définie.

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

Les notifications CIRS et les incidents sont traités au moyen d'une analyse systémique des erreurs.

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 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.

Résultats des mesures

Questions	Satisfaction mesurée (moyenne) 2018 (CI* = 95%)	
Clinique Valmont		
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	4.50	(- - -)
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.50	(- - -)
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	4.40	(- - -)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.60	(- - -)
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	4.70	(- - -)
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.)?	4.10	(- - -)
Nombre des patients contactés par courrier 2018	110	
Nombre de questionnaires renvoyés	63	Retour en pourcent
		57.00 %

Pondération des notes: 1 = évaluation la plus négative; 5 = évaluation la plus positive.

* 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/.

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Le questionnaire a été envoyé à tous les patients (≥ 18 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 2018.
	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.

5.2 Service des réclamations

Notre établissement propose un service des réclamations / de médiation.

Clinique Valmont

Direction

Estrem Marine

Directrice

021 962 38 42

mestrem@cliniquevalmont.ch

7 Satisfaction du personnel

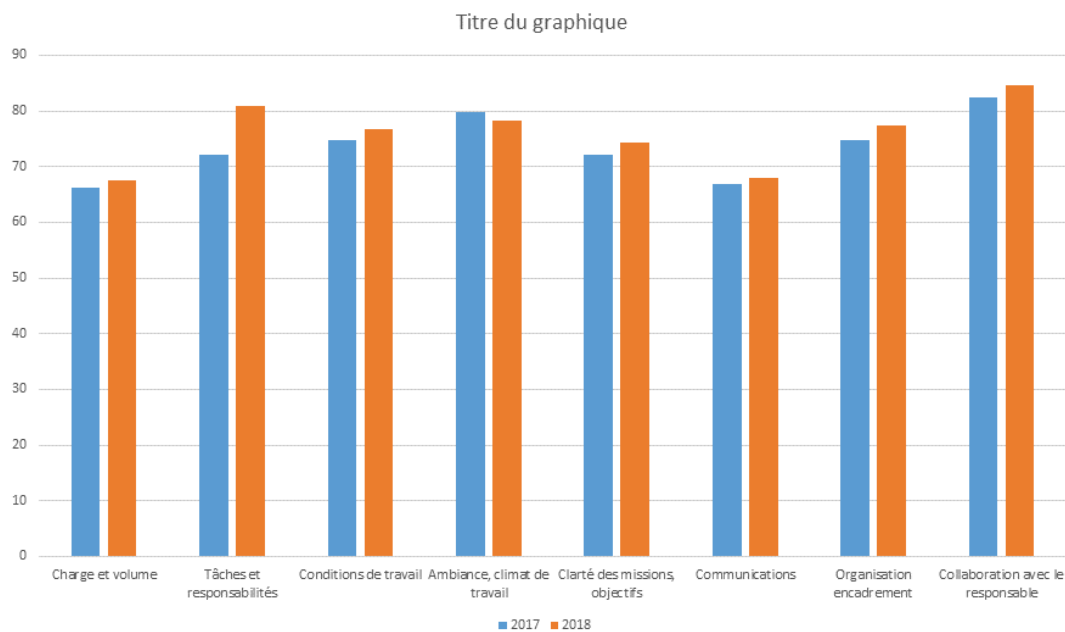
La mesure de la satisfaction du personnel fournit aux établissements des informations précieuses sur la manière dont les collaborateurs et collaboratrices ont perçu l'hôpital en tant qu'employeur et ressenti leur situation de travail dans celui-ci.

7.1 Enquête à l'interne

7.1.1 Evaluation annuelle des collaborateurs

Lors des évaluations annuelles, les collaborateurs ont la possibilité d'exprimer leur satisfaction sur des thèmes comme l'évaluation dans l'entreprise, les conditions de travail, salariales, la formation. Ceci permet au service des ressources humaines de mieux cibler les mesures d'amélioration.

Nous avons mené cette enquête auprès du personnel durant l'année 2018 .



Indication sur la mesure

Méthode développée / instrument développé à l'interne

Plateforme RH "Evaluation Annuelle"

Qualité des traitements

12 Chutes

12.1 Mesure interne

12.1.1 Chutes

Nous avons analysé :

- la pathologie du patient
- le lieu
- le moyen auxiliaire

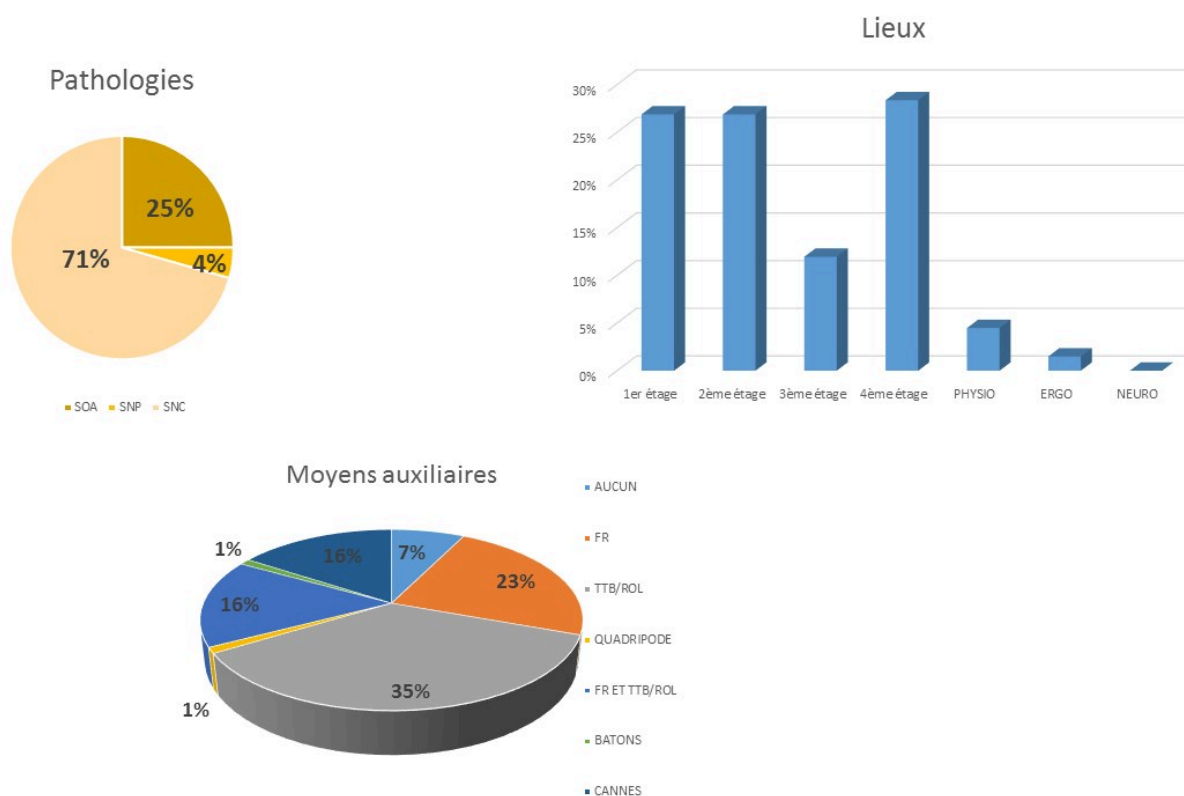
Nous avons pour objectif la diminution de notre taux de chute en mettant en place :

- un nouveau processus et nouvelle procédure
- un processus de dépistage en amont

Nous avons mené cette mesure du 01.01.2018 au 31.12.2018 .

La mesure a été effectuée dans tous les services

Cette analyse met en évidence la prépondérance des chutes chez les patients souffrants de pathologies neurologiques.



Indication sur la mesure

Méthode développée / instrument développé à l'interne

Analyse chutes

16 Atteinte des objectifs et état de santé physique

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 du handicap physique ou de la parole, la performance 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. Ces mesures permettent d'établir comment le degré de gravité du handicap physique ou de la parole, la performance 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 permettant de déterminer le degré de gravité de l'atteinte physique et orale dans les activités quotidiennes, resp. du degré de dépendance envers une aide extérieure. Chaque établissement peut recourir à l'un ou l'autres 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.

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			2016
Clinique Valmont			
Résidu standard* (CI** = 95%), score ADL			0.100 (0.000 - 0.200)
Nombre de cas exploitables en 2016	294	Taux en pourcent	81.7%

Réadaptation neurologique			2016
Clinique Valmont			
Résidu standard* (CI** = 95%), score ADL			0.090 (0.210 - 0.030)
Nombre de cas exploitables en 2016	135	Taux en pourcent	75.8%

* Un résidu de 0 montre que l'état de santé, la capacité fonctionnelle ou la performance correspond à la valeur attendue. 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.

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/.

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 Satisfaction patient

Objectif du projet :

Répondre aux besoins et attentes des patients.

Déroulement du projet :

- Le patient remplit le questionnaire de satisfaction à la fin de son séjour sur le support papier ou sur la tablette. Nous pouvons également le lui envoyer par email s'il souhaite y répondre de son domicile.

- Nous remercions chaque patient qui remplit le questionnaire par email ou par courrier. Suivant les cas et leurs demandes formulées nous les contactons à leur domicile.

- Un tour en chambre hebdomadaire est réalisé par une réceptionniste et les commentaires/ suggestions sont relayés aux départements concernés pour réajustement.

Professionnels impliqués :

-Tous les collaborateurs de la clinique

18.1.2 Atelier savoir être

Objectif :

Par cet atelier, nous introduisons à tout nouveau collaborateur les informations relatives à :

- Swiss Medical Network
- Clinique Valmont
- Standards de savoir être

Dans le futur, nous souhaitons développer l'accueil du nouveau collaborateur de façon plus complète en y ajoutant :

- Les chiffres clés
- L'organigramme
- Une visite de la clinique
- Les spécificités de chaque service
- La présentation de la solution branche H+

Déroulement du projet :

Organisé mensuellement et d'une durée de 1h30.

Professionnels impliqués :

Tous les collaborateurs

Evaluation de l'activité :

- Homogénéisation des standards de qualité.

Documentation :

Un livret est remis au moment de la séance.

18.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2018

18.2.1

Pas de projet durant l'année de référence

Il n'y a pas eu de projet pour l'année de référence.

18.3 Projets de certification en cours

18.3.1 Pas de projet durant l'année de référence

Il n'y a pas eu de projet de certification.

19 Conclusions et perspectives

La clinique Valmont jouit d'un emplacement opportun de part sa position géographique et son appartenance au groupe Swiss Medical Network. Afin de répondre aux exigences en matière de qualité, nous mettrons tout en oeuvre pour poursuivre la amélioration continue des processus de qualité.

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.

Pour toutes informations supplémentaires, veuillez prendre contact avec l'hôpital ou la clinique, ou consulter le dernier rapport annuel.

Soins somatiques aigus

Offres groupes de prestations de la planification hospitalière
Base
Base chirurgie et médecine interne
Peau (dermatologie)
Dermatologie (y c. vénérologie)
Oncologie dermatologique
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 stapéidienne)
Chirurgie de la thyroïde et des parathyroïdes
Chirurgie maxillaire
Système nerveux chirurgical (neurochirurgie)
Neurochirurgie crânienne
Système nerveux médical (neurologie)
Neurologie
Tumeur maligne secondaire du système nerveux
Tumeur primaire du système nerveux (sans patients palliatifs)
Maladies cérébrovasculaires (sans stroke unit)
Yeux (ophtalmologie)
Ophthalmologie
Chirurgie spécialisée du segment antérieur
Cataracte
Affections du corps vitré/de la cornée
Hormones (endocrinologie)
Endocrinologie
Estomac-intestins (gastroentérologie)
Gastroentérologie
Gastroentérologie spécialisée
Chirurgie viscérale
Chirurgie viscérale
Interventions majeures sur le pancréas (CIMHS)
Interventions majeures sur le foie (CIMHS)
Chirurgie de l'œsophage (CIMHS)
Chirurgie bariatrique
Interventions sur le bas rectum (CIMHS)

Sang (hématologie)
Lymphomes agressifs et leucémies aiguës
Lymphomes très agressifs et leucémies aiguës avec chimiothérapie curative
Lymphomes indolents et leucémies chroniques
Affections myéloprolifératives et syndromes myélodysplasiques
Transplantation autologue de cellules souches hématopoïétiques
Transplantation allogénique de cellules souches hématopoïétiques (CIMHS)
Vaisseaux
Chirurgie vasculaire périphérique (artérielle)
Interventions sur les vaisseaux périphériques (artériels)
Chirurgie des vaisseaux intra-abdominaux
Interventions sur les vaisseaux intra-abdominaux
Chirurgie carotidienne
Radiologie interventionnelle (ou seulement diagnostique pour les vaisseaux)
Cœur
Cardiologie (y c. stimulateur cardiaque)
Cardiologie interventionnelle (interventions coronariennes)
Cardiologie interventionnelle (interventions spéciales)
Electrophysiologie (ablations)
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)
Plastie reconstructive de la jonction pyélo-urétérale
Plastie reconstructive de l'urètre
Néphrostomie percutanée avec fragmentation de calculs
Poumons médical (pneumologie)
Pneumologie
Mucoviscidose
Polysomnographie
Poumons chirurgical (chirurgie thoracique)
Chirurgie thoracique
Orthopédie
Chirurgie de l'appareil locomoteur
Orthopédie
Chirurgie de la main
Arthroscopie de l'épaule et du coude
Arthroscopie du genou
Reconstruction de membres supérieurs
Reconstruction de membres inférieurs
Chirurgie de la colonne vertébrale
Chirurgie spécialisée de la colonne vertébrale
Chirurgie du plexus

Rhumatologie
Rhumatologie
Rhumatologie interdisciplinaire
Gynécologie
Gynécologie
Néoplasmes malins de la vulve et du vagin
Néoplasmes malins du corps utérin
Néoplasmes malins de l'ovaire
Néoplasmes malins de la glande mammaire
Interventions liées à la transsexualité
Obstétrique
Soins de base en obstétrique (à partir de la 34e sem. et >= 2000 g)
Obstétrique (à partir de la 32e sem. et >= 1250 g)
Obstétrique spécialisée
Nouveau-nés
Soins de base aux nouveau-nés (à partir de la 34e 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	
Réadaptation musculo-squelettique	s
Réadaptation neurologique	s

a = ambulatoire, s = stationnaire

Chiffres-clés de la réadaptation stationnaire

Le **nombre de sorties** et le **nombre de jours** de soins en 2014 additionnés fournissent une indication de l'ampleur de l'expérience dans un domaine spécialisé et de la complexité des traitements dispensés aux patientes et patients. Deux cliniques ayant à peu près la même taille (nombre de jours de soins) peuvent afficher un nombre de sorties tout à fait différent dès lors que les patientes et patients souffrent de maladies ou de traumatismes de gravité variable. Les personnes souffrant de graves traumatismes ont besoin de plus de temps jusqu'à ce qu'elles retrouvent une certaine autonomie dans la vie de tous les jours. Il en découle des séjours plus longs et un nombre de sorties moins élevé pour le même nombre de jours de soins.

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

Offre stationnaire de domaines spécialisés	Nombre moyen de traitements / séances par jour et patient	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation musculo-squelettique	3.00	0	2
Réadaptation neurologique	3.00	0	2

Collaboration dans le réseau de soins

Les cliniques de réadaptation peuvent aussi proposer leurs **connaissances spécialisées** et leur **infrastructure** à l'extérieur, par exemple sous la forme de services de réadaptation dans des hôpitaux de soins somatiques aigus (exploités par une clinique de réadaptation) ou de cliniques de jour autonomes en milieu urbain/dans les centres. Les patientes et patients tirent avantage de telles offres car un traitement plus simple et plus direct peut leur être proposé moyennant peu d'interruptions thérapeutiques.

En ce qui concerne les prestations spécialisées en faveur de patients nécessitant des soins plus complexes, une **collaboration locale étroite** avec d'autres hôpitaux qui disposent d'une **infrastructure** appropriée s'impose souvent. La proximité entre les cliniques de réadaptation et les partenaires spécialisés simplifie beaucoup la collaboration avant et après le traitement stationnaire de réadaptation.

Pour un **suivi très spécifique**, il est fréquent qu'une coopération avec des **spécialistes externes** soit nécessaire (prestations de consultants faisant l'objet d'un contrat, tels que thérapeutes de la déglutition ou spécialistes du nez, de l'oreille et des yeux dans le cas d'une réadaptation neurologique). Cette **organisation en réseau** avec du personnel spécialisé en amont et en aval apporte une contribution essentielle à la qualité d'un traitement optimal.

Dans d'autres hôpitaux / cliniques : Propres offres externes	stationnaire	ambulatoire
Clinique de Montchoisi : Physiothérapie, ergothérapie et neuropsychologie		√

Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)
Clinique Valmont		
Hôpital de Montreux	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	5 km
Hôpital de Montreux	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	5 km

Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé
Clinique Montchoisi	Radiographie

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/prestations/qualite_securite_des_patients/rapport_sur_la_qualite



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 ayant servi au présent rapport sur la qualité a été élaboré en collaboration avec le groupe de pilotage de **QABE** «développement de la qualité dans les hôpitaux de soins aigus du canton de Berne».

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

Voir aussi:

www.hplus.ch/fr/servicenav/portrait/commissions_techniques/qualite_somatique_aigue_fkqa/



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 aigüe, 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**).