



hôpital du jura bernois

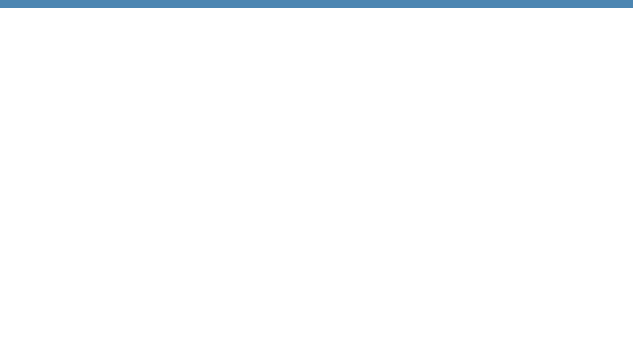
Rapport sur la qualité 2015

conforme aux directives de H+

Validé le:
par:

23.05.2015
Dominique Sartori, Directeur général

Version



Hôpital du Jura bernois SA

www.hjbe.ch



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 2015.

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, programmes et projets d'assurance de 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 elles aussi être prises en considération.

Public cible

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

Personne à contacter pour le Rapport sur la Qualité 2015

Monsieur
Philippe Blaser
Resp. Système QES
Hôpital Jura bernois SA
032/ 494 31 17
philippe.blaser@hjbe.ch

Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse

Les hôpitaux et cliniques suisses se préoccupent fortement de la qualité. En plus de leurs nombreuses activités internes dans ce domaine, ils participent à plusieurs mesures nationales et à des mesures cantonales. Conformément au plan de mesures de l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ), des mesures de la qualité ont été effectuées dans les services stationnaires des domaines des soins somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation.

Aucune nouvelle mesure nationale n'a été introduite durant l'exercice 2015.

La sécurité des patientes et des patients est un critère essentiel de la qualité des traitements. A fin mars 2015, le projet d'approfondissement progress ! La sécurité de la médication aux interfaces de Sécurité des patients Suisse a démarré. Le projet se concentre sur la vérification systématique de la médication à l'admission à l'hôpital.

En été, la fondation a achevé avec succès le programme pilote progress! La sécurité en chirurgie. Ce programme avait pour objectif d'amener les hôpitaux et les cliniques à utiliser correctement la checklist chirurgicale lors de chaque opération afin d'éviter des préjudices aux patients. En septembre, Sécurité des patients Suisse a organisé pour la première fois une semaine d'action avec pour devise «Dialogue avec les patientes et les patients». De nombreux hôpitaux et cliniques ont également participé.

Transparence et comparabilité constituent des éléments fondamentaux pour l'amélioration de la qualité. Pour cette raison, H+ met chaque année à la disposition de ses membres un modèle pour établir le rapport sur la qualité.

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 soignés d'un hôpital universitaire. C'est la raison pour laquelle, les résultats des mesures doivent être appréciés distinctement. Par ailleurs, les hôpitaux et les cliniques n'utilisent pas les mêmes instruments de mesure, (structure, construction, méthode de relevé,...) 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 trouverez d'autres informations sur ce sujet dans les sous-chapitres de ce rapport et sur le site www.anq.ch/fr.

Avec nos meilleures salutations



Dr Bernhard Wegmüller
Directeur de H+

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Mentions légales | 2 |
| Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse | 3 |
| 1 Introduction | 5 |
| 2 Organisation de la gestion de la qualité | 6 |
| 2.1 Organigramme | 6 |
| 2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité | 6 |
| 3 Stratégie de qualité | 7 |
| 3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence | 7 |
| 3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2015 | 8 |
| 3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir | 8 |
| 4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité | 9 |
| 4.1 Participation aux mesures nationales | 9 |
| 4.2 Activités et projets relatifs à la qualité | 10 |
| 4.2.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents | 14 |
| 4.3 Vue d'ensemble des certifications | 15 |
| MESURES DE LA QUALITE | 16 |
| Enquêtes | 17 |
| 5 Satisfaction des patients | 17 |
| 5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu | 17 |
| 5.2 Un service de gestion des réclamations | 18 |
| Qualité des traitements | 19 |
| 6 Réhospitalisations | 19 |
| 6.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables | 19 |
| 7 Opérations | 20 |
| 7.1 Relevé national des réopérations potentiellement évitables | 20 |
| 8 Infections | 21 |
| 8.1 Mesure nationale des infections du site opératoire | 21 |
| 9 Chutes | 23 |
| 9.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres | 23 |
| 10 Escarres | 24 |
| 10.1 Mesure nationale de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents | 24 |
| 11 Détails des projets | 26 |
| 11.1 Projets actuels en faveur de la qualité | 26 |
| 11.1.1 Gestion des incidents critiques | 26 |
| 11.1.2 Matéiovigilance | 26 |
| 11.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2015 | 26 |
| 11.2.1 Sécurisation du personnel des urgences | 26 |
| 11.2.2 Sécurisation des accès au terrasses | 26 |
| 11.3 Projets de certification en cours | 26 |
| 11.3.1 Pas de projet de certification actuellement en cours | 26 |
| 12 Conclusions et perspectives | 27 |
| Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution | 28 |
| Soins somatiques aigus | 28 |
| Editeur | 33 |

1 Introduction

L'Hôpital du Jura bernois intègre le management par la Qualité selon les standards de l'ISO 9001 et 14001 depuis respectivement 2000 et 2003. A ce jour d'autres normes en relations avec la qualité des soins ou l'amélioration des conditions de travail ont été mises en place au sein de l'établissement. Ainsi, l'Hôpital du Jura bernois considère que ce rapport s'inscrit dans une démarche logique de transparence et d'amélioration continue.

Mission

Conformément à ses statuts, la mission de l'HJB SA est d'accueillir les patients pour qu'ils y reçoivent les soins et les traitements dont ils ont besoin et que les établissements sont à même de leur assurer. Les cas urgents sont examinés et, au besoin, admis en tout temps. La mission des homes est d'accueillir les personnes âgées devenues dépendantes. Les hôpitaux et les homes peuvent être chargés de former du personnel soignant ou paramédical dans le cadre des dispositions légales et des prescriptions en vigueur.

Charte d'entreprise

L'Hôpital du Jura bernois SA est une institution de proximité pouvant accueillir toute personne atteinte dans son intégrité physique ou mentale. Il dispose d'une infrastructure appropriée lui permettant de dispenser, dans le cadre de sa mission, les soins hospitaliers et ambulatoires. L'HJB SA :

- accueille toute personne nécessitant dans le respect de sa culture et de sa dignité,
- assure une prise en charge conforme à l'éthique professionnelle,
- se soucie du patient dans une approche globale et personnalisée,
- est à l'écoute de chacun, agit avec discrétion et confidentialité et informe avec honnêteté,
- favorise l'esprit de collaboration, respecte la personnalité et la dignité de chacun,
- développe et améliore les compétences du personnel au travers d'un programme de formation continue,
- encourage les relations avec les autres partenaires du réseau de santé,
- se veut un lieu de vie adapté aux résidents de longue durée et ouvert à la vie sociale.
- favorise la promotion de la santé des patients, du personnel et de la population en général sécurité pour fournir des prestations de qualité en tenant compte de leur caractère économique et
- conformément aux dispositions légales. Au travers de son système de management, il évalue

L'Hôpital du Jura bernois SA s'engage à maintenir et accroître sa vigilance envers l'environnement et la sécurité

Les normes et directives applicables sont :

- Qualité : ISO 9001: 2008
- Environnement : ISO 14001 : 2004
- Sécurité : MSST (CFST 6508)
- Hôpital promoteur de la santé : HPH – OMS
- Alimentation : Label Fourchette verte
- Biocontamination : EN 14065 (RABC blanchisserie)

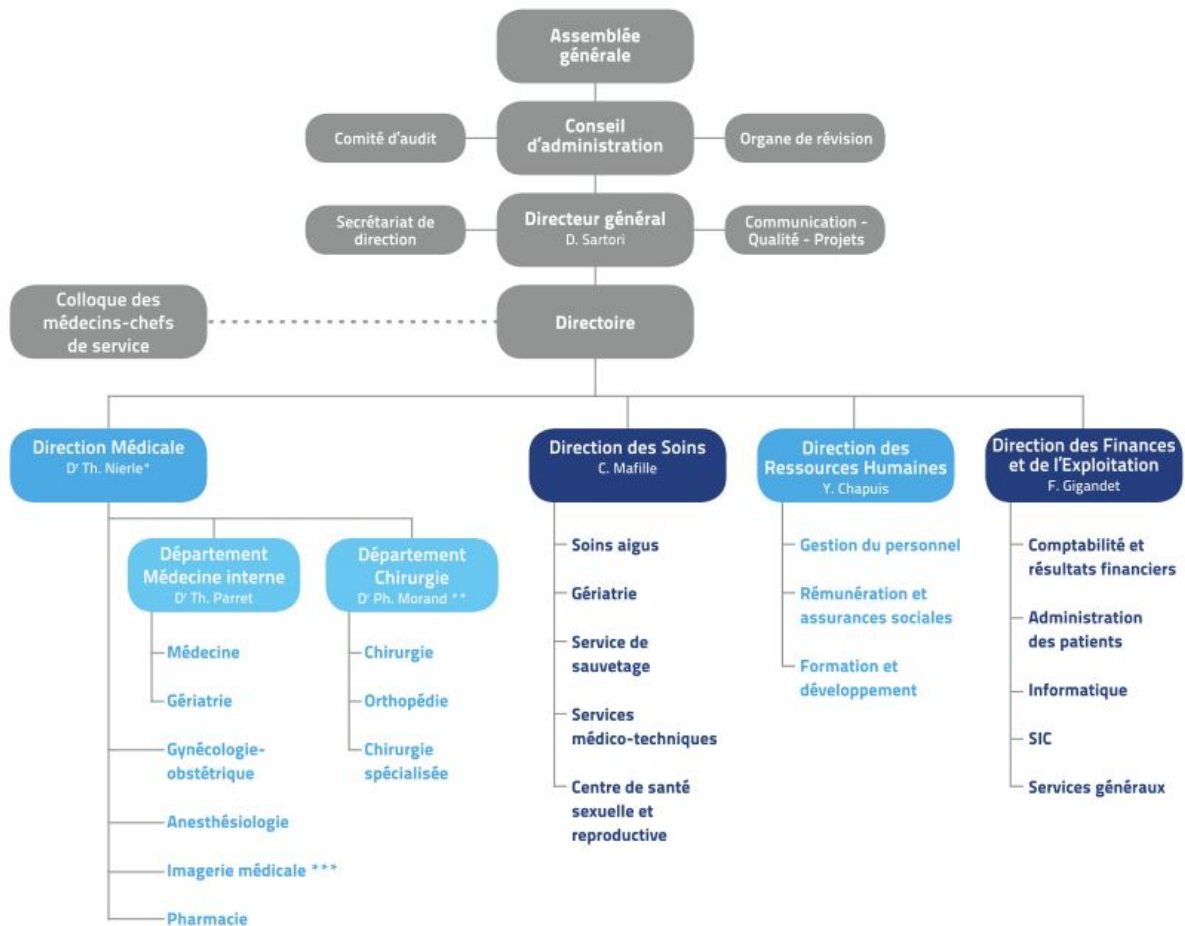
Lien vers le site internet de l'HJB SA : <http://www.hjbe.ch>

Lien vers la direction de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne SAP) : <http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/gesundheitsgesundheits/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>

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

2 Organisation de la gestion de la qualité

2.1 Organigramme



* Dès le 1^{er} octobre 2014

** Jusqu'au 31 mars 2014

*** Dès le 1^{er} septembre 2014, IRIB sur le site de St-Imier

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

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

Pour l'unité de qualité indiquée ci-dessus, un pourcentage de travail de **40%** est disponible.

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

Monsieur Philippe Blaser
 Resp. système QES
 Hôpital du Jura bernois SA
 032 494 31 17
philippe.blaser@hjbe.ch

3 Stratégie de qualité

L'HJB SA a mis place un système de management par la qualité ISO 9001 depuis l'an 2000. En 2003 le système de management a été complété par l'implémentation de la norme environnementale ISO 14001.

Aujourd'hui l'HJB SA entend conduire et poursuivre sa démarche qualité de façon autonome sans passer par le cap d'une certification. La solide expérience acquise au cours de ces 15 dernières années lui confère cette possibilité de continuer tous les engagements consentis jusqu'ici dans les multiples domaines de la qualité.

L'HJB assure de ce fait, que la gestion de l'entreprise reste fermement ancrée dans sa logique d'amélioration continue, ceci à la faveur de ses diverses parties prenantes.

La qualité est fermement 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

- Formation continue du personnel dans le domaine de l'hygiène hospitalière.
- Formation continue du personnel dans le domaine de la sécurité des patients et autres usagers (système de gestion des incidents critiques et système MSST).
- Formation continue du personnel aux normes HACCP (alimentaire).
- Formation sur la nouvelle législation en matière de gestion et utilisation des produits chimiques/toxiques.
- Création d'un site intranet de formation pour le personnel des soins.
- Réalisation des améliorations continues requises selon rapport d'audit de suivi SQS et audits internes.
- Poursuite du projet SIC (dossiers de soins informatisés) dans le cadre BEJUNE
- Poursuite du programme de surveillance (concept national) des infections du site chirurgical.
- Poursuite du projet de mise en place du concept de Médecine du personnel.
- Projet d'amélioration de la gestion des lits (support informatique).
- Projet d'amélioration de la gestion des salles d'opération (support informatique).
- Gestion des objectifs par tableaux de bords prospectifs (en lien avec la revue de direction).
- Projets d'amélioration sur la base des analyses d'incidents critiques.
- Projets d'amélioration sur la base d'analyses de risques (selon les principes de l'ISO 9001 :2015
- Voir également le chapitre "Vue d'ensemble sur toutes les activités relatives à la qualité".

3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2015

- Réalisation des mesures d'amélioration découlant des audits internes/externes 2014
- Réalisation de tous les programmes de formation du personnel
- Mise en place d'un concept de vigilance pour le traitement des incidents critiques
- Mise en place du concept d'identification des patients dans les unités de soins aigus à l'aide de bracelets personnels
- Réalisation d'un concept général de surveillance des dispositifs d'alarme « REA » et d'alarme « fugue »
- Sécurisation des patients et des collaborateurs par la transmission d'alarmes (demande de renforts auprès d'une agence de surveillance)
- Poursuite de la formation orientée prévention en hygiène hospitalière et sécurité pour les usagers
- Poursuite du programme de surveillance (concept national) des infections du site chirurgical
- Poursuite du projet de mise en place du concept de Médecine du personnel
- Projet d'amélioration de la gestion des lits (support informatique)
- Projet d'amélioration de la gestion des salles d'opération (support informatique)
- Gestion des objectifs par tableaux de bords prospectifs (en lien avec la revue de direction)
- Projets d'amélioration sur la base des analyses d'incidents critiques
- Projets d'amélioration sur la base d'analyses de risques (selon les principes de l'ISO 9001 :2015)

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

- Poursuite de la formation orientée prévention en hygiène hospitalière et sécurité pour les usagers
- Poursuite du programme de surveillance (concept national) des infections du site chirurgical
- Poursuite du projet de mise en place du concept de Médecine du personnel
- Projet d'amélioration de la gestion des lits (support informatique)
- Projet d'amélioration de la gestion des salles d'opération (support informatique)
- Gestion des objectifs par tableaux de bords prospectifs (en lien avec la revue de direction)
- Projets d'amélioration sur la base des analyses d'incidents critiques
- Projets d'amélioration sur la base d'analyses de risques (selon les principes de l'ISO 9001 :2015)
- Projet de développement d'un management basé sur les principes de l'EFQM et de la responsabilité sociale en entreprise
- Mise en place d'un concept d'accueil des nouveaux collaborateurs incluant:
 - La prise en compte des besoins des services pour la formation des nouveaux collaborateurs
 - La vérification des acquis lors de la phase du temps d'essai
 - La check-liste d'accueil
 - L'évaluation des besoins et attentes pour les nouveaux collaborateurs
 - La création et la mise à disposition d'une brochure d'accueil

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

4.1 Participation aux mesures nationales

L'organisation nationale des hôpitaux H+, les cantons, la Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS), l'association de la branche de l'assurance-maladie santésuisse et les assureurs sociaux fédéraux 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: | Site de Moutier | Site de St-Imier |
|--|-----------------|------------------|
| <i>soins aigus somatiques</i> | | |
| ▪ Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu | √ | √ |
| ▪ Evaluation des réhospitalisations potentiellement évitables | √ | √ |
| ▪ Evaluation des réopérations potentiellement évitables | √ | √ |
| ▪ Mesure des infections du site opératoire | √ | √ |
| ▪ Mesure de la prévalence des chutes | √ | √ |
| ▪ Mesure de la prévalence des escarres de décubitus | √ | √ |

4.2 Activités et projets relatifs à la qualité

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

Hémovigilance

| | |
|---|---|
| Objectif | Maîtrise de l'utilisation des produits sanguins |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Laboratoire, soins aigus et de longue durée |
| Sites | Site de Moutier, Site de St-Imier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2010-... |
| Type d'activité / de projet | Il s'agit là d'un projet interne . |

Hygiène hospitalière

| | |
|---|---------------------------------------|
| Objectif | Sensibilisation à l'hygiène des mains |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Tous les secteurs |
| Sites | Site de Moutier, Site de St-Imier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2010-... |

Equipements soumis à l'ODIM

| | |
|---|---|
| Objectif | Maîtrise de l'application totale de l'exigence légale |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Tous les secteurs |
| Sites | Site de St-Imier, Site de Moutier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2011-... |

Gestion documentaire

| | |
|---|---|
| Objectif | Maîtrise de la traçabilité et de la mise à jour des documents |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Tous les secteurs |
| Sites | Site de St-Imier, Site de Moutier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2010-... |

Gestion des incidents critiques

| | |
|---|---|
| Objectif | Diminution des risques de prise en charge des patients |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Tous secteurs confondus |
| Sites | Site de Moutier, Site de St-Imier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2011-.... |
| Type d'activité / de projet | Il s'agit là d'un projet interne . |
| Groupes professionnels impliqués | Commission de vigilance / commission de sécurité des patients |
| Evaluation de l'activité / du projet | En permanence |

Informatisation du dossier patients

| | |
|---|---|
| Objectif | Disposer d'un dossier de soins informatisés |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Soins aigus |
| Sites | Site de Moutier, Site de St-Imier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2010-... |

Création d'un réseau Santé Jura bernois

| | |
|---|---|
| Objectif | Améliorer les collaborations entre les différents partenaires issus du domaine de la santé dans le Jura bernois |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | HJB et autres partenaires Santé JB |
| Sites | Site de Moutier, Site de St-Imier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2013-... |
| Type d'activité / de projet | Il s'agit là d'un projet interne/externe . |

Concept d'accueil des nouveaux collaborateurs

| | |
|---|--|
| Objectif | Assurer la transmission des informations nécessaires aux nouveaux collaborateurs |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Tous les secteurs |
| Sites | Site de Moutier, Site de St-Imier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2014-... |
| Type d'activité / de projet | Il s'agit là d'un projet interne . |

Commande de repas informatisée pour les patients

| | |
|---|---|
| Objectif | Diminution des risques d'erreurs alimentaires |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Secteur des soins |
| Sites | Site de Moutier, Site de St-Imier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2014 - ... |
| Type d'activité / de projet | Il s'agit là d'un projet interne . |

Sécurité des accès sur terrasse supérieure de l'Oréade

| | |
|---|--|
| Objectif | Limiter les accès inoportuns dans ce secteur |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Gériatrie |
| Sites | Site de Moutier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2014-2014 |

Identification des patient par bracelets

| | |
|---|--|
| Objectif | Eviter les erreurs d'identification des patients |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Secteur des soins |
| Sites | Site de Moutier, Site de St-Imier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2014-2015 |
| Type d'activité / de projet | Il s'agit là d'un projet interne . |

Déploiement de la directive MSST

| | |
|---|--|
| Objectif | Garantir un environnement sûr pour tous les usagers de l'HJB |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Tous les secteurs |
| Sites | Site de Moutier, Site de St-Imier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | 2003-... |
| Type d'activité / de projet | Il s'agit là d'un projet interne . |

Hôpital promoteur de la santé

| | |
|---|---|
| Objectif | Offrir des prestations de promotion de la santé au personnel et à la population du Jura bernois |
| Domaine dans lequel l'activité ou le projet est en cours | Tous les secteurs de l'HJB et la région du Jura bernois |
| Sites | Site de Moutier, Site de St-Imier |
| Projets: Durée (du ... au ...) | |
| Type d'activité / de projet | Il s'agit là d'un projet interne/externe . |

4.2.1 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. De cette manière, le CIRS contribue à détecter des points faibles dans l'organisation et dans les processus de travail. Des mesures d'amélioration de la sécurité peuvent être entreprises à partir de ces notifications d'incidents.

Notre établissement a introduit un CIRS en 2011 .

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.

Remarques

Un poste à 60% a été créé spécialement à cet effet. Une commission pluridisciplinaire se réunit tous les mois pour traiter les dossiers courants. Celle-ci est composée de médecins, de membres du directoire et de spécialistes en hygiène, sécurité et formation interne. Des séances extraordinaires sont activées dans les plus brefs délais lors de situation particulières.

Un site intranet a également été réalisé avec pour objectif de fournir les informations les plus importantes et les plus pertinentes au personnel de l'HJB SA. Un formulaire électronique de "déclaration d'incident critique" y est désormais mis à disposition de l'ensemble du personnel.

4.3 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 |
| Fourchette verte | Fourchette verte | 2000 | 2014 | Site de Moutier, Site de St-Imier | En continu |
| Hôpital Promoteur de la santé (HPH) | OMS | 2008 | 2010 | Site de Moutier, Site de St-Imier | En continu |
| MSST Inside | CFST, Suva, Beco, Seco | 2004 | 2015 | Site de Moutier, Site de St-Imier | En continu |
| RABC EN 14065 | SQS | 2010 | 2014 | Site de Moutier, Site de St-Imier | Renoncement volontaire au certificat dès 2015 |
| ISO 9001:2008 | SQS | 2000 | 2014 | Site de Moutier, Site de St-Imier | Renoncement volontaire au certificat dès 2015 |
| ISO 14001:2008 | SQS | 2003 | 2014 | Site de Moutier, Site de St-Imier | Renoncement volontaire au certificat dès 2015 |

MESURES DE LA QUALITE

Enquêtes

5 Satisfaction des patients

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

5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu

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

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

Résultats des mesures

| Questions | Valeurs de l'année précédente | | | Satisfaction mesurée (moyenne) 2015 (CI* = 95%) |
|--|-------------------------------|------|------|--|
| | 2012 | 2013 | 2014 | |
| Hôpital du Jura bernois SA | | | | |
| Chosiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire? | 9.29 | 9.07 | 9.33 | 9.60 (9.40 - 9.79) |
| Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçu à l'hôpital? | 9.15 | 9.14 | 9.27 | 9.30 (9.04 - 9.55) |
| Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles? | 9.14 | 9.19 | 8.96 | 9.38 (9.12 - 9.63) |
| Lorsque vous avez posé des questions aux infirmier(ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles? | 9.00 | 8.95 | 8.95 | 9.14 (8.84 - 9.44) |
| Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec et a préservé votre dignité? | 9.57 | 9.21 | 9.60 | 9.57 (9.37 - 9.78) |

Analyse des résultats: 0 = valeur la plus basse; 10 = valeur la plus élevée

* 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 ne sont que partiellement pertinents. L'ANQ publie les résultats des mesures sous forme de comparaisons sur son site www.anq.ch/fr.

| Indication sur la mesure | |
|--------------------------|--|
| Institut d'enquête | hcri AG und MECON measure & consult GmbH |

| 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 (≥ 18 ans) sortis de l'hôpital en septembre 2015. | |
| | 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. | |
| Hôpital du Jura bernois SA | | | |
| Nombre des patients contactés par courrier 2015 | | | |
| Nombre de questionnaires renvoyés | | Retour en pourcent | % |

5.2 Un service de gestion des réclamations

Notre établissement propose un service de gestion des réclamations / de médiation.

Site de Moutier

Service de Conseils

M. Cédric Mafille

Directeur du département des soins

032 942 20 64

cedric.mafille@hjbe.ch

Site de St-Imier

Service de Conseils

M. Johnny Perret

Infirmier-chef de projet

032 942 21 43

johnny.perret@hjbe.ch

Qualité des traitements

6 Réhospitalisations

6.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables

Dans le plan national de mesures de l'ANQ, une réhospitalisation est considérée comme potentiellement évitable lorsqu'elle intervient dans un délai de 30 jours et qu'elle n'est pas planifiée, bien que le diagnostic qui y est lié ait été déjà connu lors du séjour hospitalier précédent. L'évaluation est réalisée à partir des données de routine tirées de la Statistique des hôpitaux. Les rendez-vous planifiés pour le traitement de suite et les hospitalisations répétées programmées, par exemple dans le cadre d'un traitement du cancer, sont exclus.

Grâce au calcul des taux de réhospitalisation, les réhospitalisations susceptibles d'être évitables peuvent être identifiées et analysées, ce qui permet de tirer des enseignements visant à optimiser la préparation des sorties.

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

Résultats des mesures

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

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

Expliquer les raisons

Nous n'avons aucuns résultats et n'avons pas fait partie de la phase pilote

| Indication sur la mesure | |
|--------------------------|--|
| Institut d'enquête | SQLape GmbH |
| Méthode / instrument | SQLape®, méthode développée scientifiquement afin de calculer les taux correspondants à partir de la Statistique des hôpitaux. |

7 Opérations

7.1 Relevé national des réopérations potentiellement évitables

Dans le plan national de mesure de l'ANQ, une réopération est considérée comme potentiellement évitable si elle suit une intervention au niveau du même site anatomique et si elle n'était pas prévisible ou si elle traduit un échec ou une complication postopératoire plutôt que l'aggravation de la maladie sous-jacente. L'évaluation est réalisée à partir des données de routine tirées de la Statistique des hôpitaux. Les interventions à des fins diagnostiques (par ex.: ponctions) sont exclues de l'analyse. Seules sont saisies les réopérations intervenant durant le même séjour hospitalier.

Le calcul des taux de réopération donne une indication sur l'existence de problèmes potentiels. Les hôpitaux et les cliniques doivent procéder à des analyses approfondies des dossiers des patients afin d'identifier les réopérations susceptibles d'être évitables et d'améliorer la qualité des soins.

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

Résultats des mesures

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

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

Expliquer les raisons

Nous n'avons aucuns résultats et n'avons pas fait partie de la phase pilote

| Indication sur la mesure | |
|--------------------------|--|
| Institut d'enquête | SQLape GmbH |
| Méthode / instrument | SQLape®, méthode développée scientifiquement afin de calculer les taux correspondants à partir de la Statistique des hôpitaux. |

8 Infections

8.1 Mesure nationale des infections du site opératoire

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

Sur mandat de l'ANQ, Swissnoso réalise des mesures des infections consécutives à certaines opérations (cf. tableaux ci-dessous). Les hôpitaux peuvent choisir les types d'interventions à mesurer dans la liste ci-dessous. Ils doivent pratiquer au moins trois des types indiqués, quel que soit le nombre de cas par type dans le programme de mesure. Les établissements qui proposent la chirurgie du colon (gros intestin) dans leur catalogue de prestations et qui pratiquent l'ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents (< 16 ans) sont tenus depuis le 1er octobre 2014 de relever les infections de plaies survenant après ces opérations.

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

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

| Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes: | Site de Moutier | Site de St-Imier |
|---|-----------------|------------------|
| ▪ Ablation de l'appendice | √ | √ |
| ▪ Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents | √ | √ |
| ▪ Chirurgie du côlon (gros intestin) | √ | √ |
| ▪ Premières implantations de prothèses de la hanche | √ | √ |

Résultats des mesures

Résultats des mesures de la période 1er octobre 2014 – 30 septembre 2015

| Opérations | Nombre d'opérations évaluées 2015 (Total) | Nombre d'infections constatées après ces opérations 2015 (N) | Valeurs de l'année précédente - Taux d'infections % | | | Taux d'infections % 2015 (CI*) |
|---|---|--|---|--------|--------|--------------------------------|
| | | | 2012 | 2013 | 2014 | |
| Hôpital du Jura bernois SA | | | | | | |
| Ablation de l'appendice | 51 | 1 | 1.96% | 1.75% | 4.34% | 1.96% (0.10% - 8.40%) |
| Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents | 3 | 0 | - | 0.00% | 0.00% | 0.00% (0.00% - 0.00%) |
| Chirurgie du côlon (gros intestin) | 27 | 6 | 10.40% | 21.20% | 10.70% | 22.20% (7.10% - 30.80%) |

Résultats des mesures de la période 1er octobre 2013 – 30 septembre 2014

| Opérations | Nombre d'opérations évaluées 2014 (Total) | Nombre d'infections constatées après ces opérations 2014 (N) | Valeurs de l'année précédente - Taux d'infections % | | | Taux d'infections % 2014 (CI*) |
|---|---|--|---|-------|-------|--------------------------------|
| | | | 2011 | 2012 | 2013 | |
| Hôpital du Jura bernois SA | | | | | | |
| Premières implantations de prothèses de la hanche | 54 | 0 | 2.70% | 4.60% | 3.27% | 0.00% (0.00% - 0.00%) |

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

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

| Indication sur la mesure | |
|--------------------------|-----------|
| Institut 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). |

9 Chutes

9.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres

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

Informations complémentaires:

www.anq.ch/fr, www.lpz-um.eu et che.lpz-um.eu/fra/mesure-lpz/phenomenes-de-soins/chutes

Résultats des mesures

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Hôpital du Jura bernois SA | | | | |
| Nombre de patients hospitalisés ayant chuté durant cette hospitalisation jusqu'à la date prédéfinie. | 1 | 0 | 0 | 4 |
| en pourcent | 3.70% | 0.00% | 0.00% | 5.50% |

Ces résultats sont descriptifs et ne sont pas ajustés aux facteurs de risque.

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

| Indication sur la mesure | |
|--------------------------|---|
| Institut d'enquête | Haute école spécialisée bernoise |
| Méthode / instrument | LPZ International (International Prevalence Measurement of Care problems) |

| Indications sur le collectif examiné | | |
|---|----------------------|--|
| Ensemble des patients à examiner | Critères d'inclusion | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients hospitalisés (y compris soins intensifs, soins continus), âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus-e-s sur une base volontaire). ▪ Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal. |
| | Critères d'exclusion | <ul style="list-style-type: none"> ▪ patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement, ▪ nourrissons du service de maternité, ▪ services de pédiatrie, enfants et adolescents (≤ 16 ans) ▪ maternité, urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil. |
| Hôpital du Jura bernois SA | | |
| Nombre de patients examinés effectivement en 2015 | | en pourcent - |

10 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.

10.1 Mesure nationale de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents

La mesure nationale de la prévalence fournit des indications sur la fréquence, la prévention et le traitement de différents événements liés aux soins. La prévalence des escarres est mesurée à une date prédéfinie. Dans le cadre de la mesure, les patients sont examinés pour savoir s'ils souffrent d'une ou plusieurs escarres.

Les hôpitaux et les cliniques disposant d'une division pédiatrique spécifique effectuent depuis 2013 une mesure de prévalence des escarres auprès des enfants et des adolescents également. Les escarres sont en effet un précieux indicateur de qualité dans le domaine pédiatrique. Elles constituent un problème de soin encore trop souvent sous-estimé. Elles sont en lien étroit avec les moyens auxiliaires tels que les attelles, les capteurs, les sondes, etc. La communication verbale réduite des nourrissons et des enfants en bas âge, qui dépend du développement, ainsi que les cellules de la peau encore insuffisamment développées des prématurés ou des nouveau-nés constituent d'autres facteurs de risque.

Informations complémentaires:

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

Résultats des mesures

Chez les adultes

| | Valeurs de l'année précédente | | | Nombre d'adultes avec des escarres 2015 | en pourcent |
|---|-------------------------------|------|------|---|-------------|
| | 2012 | 2013 | 2014 | | |
| Hôpital du Jura bernois SA | | | | | |
| Total : catégorie 1-4 | 0 | 0 | 6 | 2 | 3.25% |
| sans catégorie 1 | 0 | 0 | 5 | 2 | 3.25% |
| Au sein de l'institution (y compris catégorie 1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Au sein de l'institution (sans catégorie 1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00% |
| Dans une autre institution (y compris la catégorie 1) | 6 | 2 | 6 | 2 | 3.25% |
| Dans une autre institution (sans catégorie 1) | 4 | 1 | 5 | 2 | 3.25% |

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

| Indication sur la mesure | |
|--------------------------|---|
| Institut d'enquête | Haute école spécialisée bernoise |
| Méthode / instrument | LPZ International (International Prevalence Measurement of Care problems) |

| Indications sur le collectif examiné | | | |
|---|----------------------|--|---|
| Ensemble des patients à examiner | Critères d'inclusion | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients hospitalisés (y compris soins intensifs, soins continus), âgés de 18 ans et plus (les patients âgés de 16 à 18 ans peuvent être inclus-e-s sur une base volontaire) ▪ Consentement oral des patients majeurs, de leurs proches ou de leur représentant légal. | |
| | Critères d'exclusion | <ul style="list-style-type: none"> ▪ patients hospitalisés n'ayant pas donné leur consentement, ▪ nourrissons du service de maternité, ▪ services de pédiatrie, enfants et adolescents (≤ 16 ans) ▪ maternité, urgences, cliniques de jour et secteur ambulatoire, salles de réveil. | |
| Hôpital du Jura bernois SA | | | |
| Nombre d'adultes examinés effectivement en 2015 | | en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure) | - |

11 Détails des projets

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

11.1 Projets actuels en faveur de la qualité

11.1.1 Gestion des incidents critiques

Le projet est mené sur les sites „Site de Moutier”, „Site de St-Imier” .

Mise en place d'un formulaire électronique pour la déclaration d'incidents critiques
Gestion des incidents au sein d'une commission pluridisciplinaire.
Toutes les annonces traitées par la commission pluridisciplinaire donnent lieu à des séries d'améliorations continues incluant des définitions d'objectifs et des mesures de performances.

11.1.2 Matérovigilance

Le projet est mené sur les sites „Site de Moutier”, „Site de St-Imier” .

Participation aux séances de formation de Swissmedic
Création d'un site intranet sur la gestion complète des dispositifs médicotéchniques (selon ODim)
Nomination d'une personne de référence pour la déclaration des incidents médicotéchniques internes et externes

11.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2015

11.2.1

Sécurisation du personnel des urgences

Le projet a été mené sur les sites „Site de Moutier”, „Site de St-Imier” .

Mise en place d'un système d'alarme permettant d'alerter rapidement les renforts d'un agent de surveillance en cas de violence avérée au sein du service (par ex: avec un patient aux agissements déplacés et/ou violents)

11.2.2 Sécurisation des accès au terrasses

Le projet a été mené sur le site Site de Moutier .

Mise en place d'une barrière sur une passerelle qui donne accès à une terrasse située en hauteur. Cette mesure permet d'éviter, d'une part qu'un patient ne s'égare pas dans une zone forestière proche et d'autre part que des usagers non désirables ne pénètrent sur une propriété privée pour y commettre des actes répréhensibles.

11.3 Projets de certification en cours

11.3.1 Pas de projet de certification actuellement en cours

La certification a été menée sur les sites „Site de Moutier”, „Site de St-Imier” .

Plusieurs projets en lien direct avec les normes ISO 9001, 14001 et EFQM sont actuellement en cours, sans que cela ne soit assujéti à une certification (voir chapitres 3 et 4.3) .

12 Conclusions et perspectives

L'hôpital du Jura bernois SA porte la plus grande considération à la gestion de son système qualité. Le directoire et les cadres veillent à ce que l'ensemble du personnel connaisse les tenants et les aboutissants des différentes normes et directives régissant les activités quotidiennes. Un accent particulier est mis sur les compétences du personnel et sur les possibilités de formation qui peuvent lui être offertes dans un objectif d'optimisation. La politique interne en matière de formation se veut un encouragement au perfectionnement, accessible pour tous et cela pour tous les niveaux hiérarchiques. Cette volonté repose sur l'idée que la qualité ne peut être atteinte qu'au travers de compétences sans cesse renouvelées et enrichies par d'autres connaissances.

Le benchmarking proposé dans les différentes analyses de l'ANQ, de QABE et d'H+ doit nous permettre dans ce sens de vérifier les meilleures pistes d'amélioration possibles. Celles qui sont ainsi identifiées passent par un processus d'analyse et de réalisation piloté par des groupes de travail internes.

S'agissant des perspectives, l'hôpital du Jura bernois entend continuer le développement et la consolidation des activités médicales et de soins. Les différentes études de satisfactions menées jusqu'à présent confortent l'HJB SA dans cette logique et l'encouragent à tenir compte des besoins et attentes des différentes parties prenantes pour leur offrir des prestations de qualité.

La création d'un « Réseau santé Jura bernois » en partenariat avec des acteurs pluridisciplinaires externes à l'HJB offre de nouvelles perspectives. Il permet aux parties prenantes actuelles de créer un nouveau dialogue ouvrant la voie à de nouvelles synergies. Les habitants du Jura bernois bénéficieront à terme d'un réseau capable de les guider et de les servir au mieux dans leurs besoins de prises en charge.

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. L'offre de prestations repose sur la dernière Statistique médicale de l'Office fédéral de la statistique. Ils concernent uniquement les patients traités en stationnaire.

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.

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

Soins somatiques aigus

| Offres groupes de prestations de la planification hospitalière | | Hôpital du Jura bernois SA |
|--|--|----------------------------|
| Base | | |
| Base chirurgie et médecine interne | | ✓ |
| Peau (dermatologie) | | |
| Dermatologie (y c. vénéréologie) | | ✓ |
| Oncologie dermatologique | | ✓ |
| Traitement des plaies | | ✓ |
| Nez-gorge-oreille (oto-rhino-laryngologie) | | |
| Oto-rhino-laryngologie (chirurgie ORL) | | ✓ |
| Chirurgie cervico-faciale | | ✓ |
| Chirurgie élargie du nez et des sinus | | ✓ |
| Chirurgie de la thyroïde et des parathyroïdes | | ✓ |
| Chirurgie maxillaire | | ✓ |
| Système nerveux chirurgical (neurochirurgie) | | |
| Neurochirurgie | | ✓ |
| Système nerveux médical (neurologie) | | |
| Neurologie | | ✓ |
| Tumeur maligne secondaire du système nerveux | | ✓ |
| Tumeur primaire du système nerveux (sans patients palliatifs) | | ✓ |
| Maladies cérébrovasculaires (sans stroke unit) | | ✓ |
| Epileptologie: traitement complexe | | ✓ |
| Yeux (ophtalmologie) | | |
| Ophthalmologie | | ✓ |
| Affections des paupières et de l'appareil lacrymal, problèmes de chirurgie plastique | | ✓ |
| Hormones (endocrinologie) | | |
| Endocrinologie | | ✓ |
| Estomac-intestins (gastroentérologie) | | |
| Gastroentérologie | | ✓ |
| Gastroentérologie spécialisée | | ✓ |
| Chirurgie viscérale | | |

| | |
|--|---|
| Chirurgie viscérale | √ |
| Interventions sur le bas rectum | √ |
| Sang (hématologie) | |
| Lymphomes agressifs et leucémies aiguës | √ |
| Lymphomes indolents et leucémies chroniques | √ |
| Affections myéloprolifératives et syndromes myélodysplasiques | √ |
| Vaisseaux | |
| Interventions sur les vaisseaux périphériques (artériels) | √ |
| Chirurgie des vaisseaux intra-abdominaux | √ |
| Cœur | |
| Cardiologie (y c. stimulateur cardiaque) | √ |
| Cardiologie interventionnelle (interventions coronariennes) | √ |
| 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' | √ |
| Chirurgie complexe des reins (néphrectomie pour tumeur et résection partielle du rein) | √ |
| Poumons médical (pneumologie) | |
| Pneumologie | √ |
| Evaluation avant ou status après transplantation pulmonaire | √ |
| 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 du plexus | √ |
| Rhumatologie | |
| Rhumatologie | √ |
| Gynécologie | |
| Gynécologie | √ |
| Néoplasmes malins du corps utérin | √ |
| Néoplasmes malins de l'ovaire | √ |
| Néoplasmes malins de la glande mammaire | √ |
| Obstétrique | |
| Soins de base en obstétrique (à partir de la 34e sem. et >= 2000 g) | √ |
| Nouveau-nés | |
| Soins de base aux nouveau-nés (niveaux I et IIA, à partir de la 34e sem. et >= 2000 g) | √ |
| Radiothérapie ((radio-)oncologie) | |
| Radio-oncologie | √ |
| Médecine nucléaire | √ |
| Traumatismes graves | |
| Chirurgie d'urgence (polytraumatismes) | √ |
| Brûlures étendues (CIMHS) | √ |

Remarques

| Spécialités médicales proposées | Sur les sites | Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.) |
|--|---|---|
| Allergologie et immunologie Chirurgie générale | Site de St-Imier Site de Moutier | |
| Anesthésiologie et réanimation (<i>application de la technique d'anesthésie, médecine intensive, médecine d'urgence et traitement de la douleur</i>) | Site de St-Imier Site de Moutier | |
| Dermatologie et vénéréologie (<i>traitement des maladies de la peau et vénériennes</i>) | | CHB Bienne Inselspital Berne |
| Gynécologie et obstétrique (<i>branche de la médecine consacrée à l'étude de la femme et son appareil génital</i>) | Site de St-Imier (Gynécologie et obstétrique) Site de Moutier (Gynécologie) | |

| Spécialités médicales proposées (2 ^{ème} page) | Sur les sites | Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.) |
|---|---------------------------------|---|
| Génétique médicale (<i>conseil, diagnostic et thérapie des maladies héréditaires</i>) | | Inselspital Berne |
| Chirurgie de la main | Site de Moutier | CHB Bienne |
| Chirurgie cardio-vasculaire | | Inselspital Berne |
| Médecine interne générale, avec spécialisations suivantes (médecins spécialistes, personnel soignant spécialisé) : | Site de St-ImierSite de Moutier | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Angiologie (<i>traitement des maladies des artères, veines et canaux lymphatiques</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Endocrinologie et diabétologie (<i>traitement des maladies du métabolisme et de la sécrétion interne</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Gastroentérologie (<i>traitement des maladies des organes digestifs</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Gériatrie (<i>étude des problèmes liés au vieillissement de l'organisme humain</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Hématologie (<i>traitement des maladies du sang, des organes formateurs du sang et du système lymphatique</i>) | | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Hépatologie (<i>traitement des maladies du foie</i>) | | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Infectiologie (<i>traitement des maladies infectieuses</i>) | | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Cardiologie (<i>traitement des maladies cardio-vasculaires</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Oncologie médicale (<i>traitement du cancer</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Néphrologie (<i>traitement des maladies du rein et des voies urinaires</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Médecine physique et réadaptation (<i>traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur, sans opération</i>) | | Clinique bernoise de Montana |
| Pneumologie (<i>traitement des maladies des organes respiratoires</i>) | | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Médecine intensive | | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Chirurgie maxillaire et faciale | | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Chirurgie pédiatrique | | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Soins de longue durée | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Neurochirurgie | | Inselspital Berne |
| Neurologie (<i>traitement des maladies du système nerveux</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Ophthalmologie (<i>traitement de l'œil et des maladies oculaires</i>) | Site de St-Imier | |
| Spécialités médicales proposées (3 ^{ème} page) | Sur les sites | Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, médecins indépendants travaillant en établissement, etc.) |
| Orthopédie et traumatologie (<i>traitement des affections du squelette et des accidents, chirurgie osseuse</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Oto-rhino-laryngologie ORL (<i>traitement des maladies de l'oreille, du nez et de la gorge</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Pédiatrie (<i>traitement des maladies des enfants</i>) | | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Médecine palliative (<i>atténuation des symptômes d'une maladie grave incurable</i>) | | CHB Bienne, Inselspital Berne, HNE La Chrysalide |
| Chirurgie plastique-reconstructive et esthétique | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Psychiatrie et psychothérapie | | SPJBB, Bellelay |
| Radiologie (<i>radiographie et autres procédés d'imagerie</i>) | Site de St-ImierSite de Moutier | |
| Médecine tropicale et des voyages | | CHB Bienne, Inselspital Berne |

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
| Chirurgie vasculaire thoracique (<i>opérations des vaisseaux au niveau du thorax</i>) | | CHB Bienne, Inselspital Berne |
| Urologie (<i>traitement des affections des voies urinaires et des maladies génito-urinaires chez l'homme</i>) | Site de St-Imier Site de Moutier | |
| Spécialisations thérapeutiques proposées | Sur les sites | Collaboration au sein du réseau de soins (avec d'autres hôpitaux / institutions, thérapeutes installés, etc.) |
| Consultation pour diabétiques | Site de St-Imier Site de Moutier | |
| Ergothérapie | Site de St-Imier Site de Moutier | |
| Diététique | Site de St-Imier Site de Moutier | |
| Logopédie | | |
| Neuropsychologie | | |
| Physiothérapie | Site de St-Imier Site de Moutier | |
| Psychologie | | SPJBB, Bellelay |
| Psychothérapie | | SPJBB, Bellelay |

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.



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**).



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

Voir plus: www.securitedespateurs.ch



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