

Rapport sur la qualité 2021

conforme aux directives de H+

Validé le:
par:

31.05.2022
Marc Devaud, Directeur général

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 2021.

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 2021

Madame
Janick Gross
Manager Qualité
HFR Fribourg
0263060625
janick.gross@h-fr.ch

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

Les hôpitaux et les cliniques de Suisse contribuent au développement de la qualité sans ménager leurs efforts et par des mesures ciblées. Avec son modèle de rapport sur la qualité, H+ leur permet de communiquer de manière uniforme et transparente sur leurs activités dans ce domaine et de les faire figurer directement dans leur profil sur le portail info-hopitaux.ch.

En raison de la persistance de la pandémie de COVID-19, 2021 a été à nouveau une année très astreignante pour les hôpitaux et les cliniques ainsi que pour leur personnel. Afin de les décharger, la mesure des infections du site chirurgical (SSI) par Swissnoso a été suspendue temporairement. Pour la deuxième fois consécutive, il a aussi été décidé de renoncer à la mesure de la prévalence des chutes et des escarres. De même, aucune démarche de Peer Review de l'IQM n'a été menée.

Néanmoins, il s'est passé beaucoup de choses dans les hôpitaux et les cliniques: la révision de la LAMal «Renforcement de la qualité et de l'économicité», par exemple, est entrée en vigueur le 1er avril 2021. Dans ce cadre, les partenaires que sont H+, les fédérations d'assureurs maladie santésuisse et curafutura, ainsi que la Commission des tarifs médicaux CTM se sont entendus sur un concept de mise en œuvre des nouvelles prescriptions. Il en est résulté une convention de qualité qui rend le concept contraignant. Les données découlant des nouvelles obligations seront publiées à l'avenir sur la plateforme info-hopitaux.ch et intégrées dans le rapport sur la qualité de H+. Un concept de publication a été élaboré en ce sens.

Par ailleurs, la motion Humbel a été acceptée en 2021. Ce texte vise à protéger les fournisseurs de prestations et leurs collaborateurs qui participent à des systèmes de déclaration des erreurs. Une base légale doit être ainsi créée pour garantir une culture de la gestion des erreurs et de la sécurité à l'esprit ouvert dans les hôpitaux.

Une étape importante a aussi été franchie pour le projet national de Reviews interprofessionnels dans la psychiatrie de l'Allianz Peer Review CH. Les propositions de mise en œuvre étudiées au cours des trois dernières années ont été appliquées avec succès dans quelques cliniques. La disponibilité du personnel et les mesures de protection prises par les institutions ont permis de mener quatre procédures pilotes en psychiatrie.

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

H+ remercie tous les hôpitaux et cliniques pour leur grand engagement: par leurs activités, ils garantissent la qualité élevée des soins en Suisse. Le présent rapport présente ces activités de manière transparente et exhaustive. Nous espérons qu'elles susciteront votre intérêt et votre estime.

Avec nos meilleures salutations



Anne-Geneviève Bütikofer
Directrice H+

Table des matières

Mentions légales	2
Avant-propos de H+ Les Hôpitaux de Suisse sur la situation en matière de qualité	3
1 Introduction	6
2 Organisation de la gestion de la qualité	7
2.1 Organigramme	7
2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité.....	8
3 Stratégie de qualité	9
3.1 2-3 points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence 2021	9
3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2021	9
3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir.....	9
4 Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité	10
4.1 Participation aux mesures nationales	10
4.2 Exécution de mesures prescrites par le canton Notre établissement n'est pas soumis à des mesures imposées par le canton.	
4.3 Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital.....	12
4.4 Activités et projets relatifs à la qualité	13
4.4.1 CIRS (Critical Incident Reporting System) – Apprendre des incidents	21
4.5 Aperçu des registres	22
4.6 Vue d'ensemble des certifications.....	26
MESURES DE LA QUALITE	27
Enquêtes	28
5 Satisfaction des patients	28
5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu.....	28
5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation	31
5.3 Enquêtes à l'interne	34
5.3.1 Questionnaire HFR "votre opinion nous intéresse"	34
5.4 Service des réclamations	34
6 Satisfaction des proches	35
6.1 Enquête nationale auprès des parents dans le domaine somatique aigu pédiatrique	35
7 Satisfaction du personnel Notre établissement n'a pas effectué d'enquête durant l'année de référence.	
8 Satisfaction des référents	37
8.1 Enquête à l'interne	37
8.1.1 Satisfaction des référents CPF	37
Qualité des traitements	38
9 Réhospitalisations	38
9.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables	38
10 Opérations	39
10.1 Prothèses de hanche et de genou	39
11 Infections	40
11.1 Mesure nationale des infections du site opératoire.....	40
12 Chutes	43
12.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres	43
13 Escarres	45
13.1 Mesure nationale de prévalence des escarres	45
14 Mesures limitatives de liberté Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un hôpital de soins aigus.	
15 Intensité des symptômes psychiques Une mesure dans ce domaine n'est pas pertinente pour un hôpital de soins aigus.	
16 Atteinte des objectifs et état de santé	47
16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation	47

17	Autre mesure de la qualité	50
17.1	Autre mesure interne	50
17.1.1	Protocole HFR de chutes	50
18	Détails des projets	51
18.1	Projets actuels en faveur de la qualité	51
18.1.1	Flux patient.....	51
18.1.2	Cybersanté HFR-DEP.....	51
18.1.3	Système d'information ambulatoire	51
18.1.4	Case management.....	52
18.1.5	Amélioration de la prise en charge des patients sourds et malentendants	52
18.1.6	Développement du e-learning	52
18.2	Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2021	52
18.2.1	Concept des escarres	52
18.3	Projets de certification en cours	53
18.3.1	Réadaptation pulmonaire	53
18.3.2	Centre d'endométriose	53
18.3.3	Label de médecine hautement spécialisée cancer de l'ovaire	53
19	Conclusions et perspectives	54
Annexe 1: Vue d'ensemble sur l'offre de l'institution		55
Soins somatiques aigus		55
Réadaptation		58
Editeur		62

1 Introduction

A l'hôpital fribourgeois (HFR), nous nous engageons pour la santé de la population. Etablissement autonome de droit public, nous accueillons toute personne nécessitant des soins et l'orientons vers les structures les mieux adaptées à son état de santé. Nous considérons la personne soignée dans son unicité et nous l'intégrons comme partenaire du processus thérapeutique.

Mis en place le 1er janvier 2007, l'HFR réunit cinq établissements somatiques publics du canton de Fribourg : l'HFR Billens, l'HFR Fribourg – Hôpital cantonal, l'HFR Meyriez-Murten, l'HFR Riaz et l'HFR Tafers. Chacun de ces sites hospitaliers – conduits par une direction unique – a reçu des missions spécifiques via la planification hospitalière cantonale. Cette nouvelle union de compétences garantit, grâce aux synergies engendrées, une gamme complète de soins de haute qualité à des coûts maîtrisés pour l'ensemble de la population fribourgeoise.

En 2021, malgré la pandémie, l'HFR a poursuivi ses activités liées à la qualité de la prise en charge des patients :

URGENCES FRIBOURG le service des urgences de Fribourg accueille des patients dans des locaux rénovés avec un concept de travail totalement repensé. Cette transformation permet une optimisation des soins au patient et de l'ergonomie de travail pour le personnel. En parallèle, l'HFR App a été créé pour suivre en temps réel le taux d'occupation des urgences adultes et pédiatriques ainsi que des Permanences de l'HFR et de la Permanence médicale Fribourg.

MAISON DE GARDE A LA PERMANENCE DE RIAZ - Les médecins généralistes du cercle de garde de la Gruyère effectuent leurs consultations de garde au sein de la Permanence de l'HFR Riaz. Cette collaboration permet au patient de bénéficier d'une prise en charge harmonisée avec un système de triage dans une filière adaptée à leurs besoins

REORGANISATION DE LA READAPTATION - Le regroupement des prestations permettrait d'augmenter la masse critique de prise en charge, la mise en commun des compétences médico-soignantes et de renforcer l'attractivité médicale de la réadaptation.

SOINS PALLIATIFS HFR - A l'occasion de ses 20 ans d'existence, le service des soins palliatifs s'est doté d'un centre de compétence pour l'ensemble du canton de Fribourg.

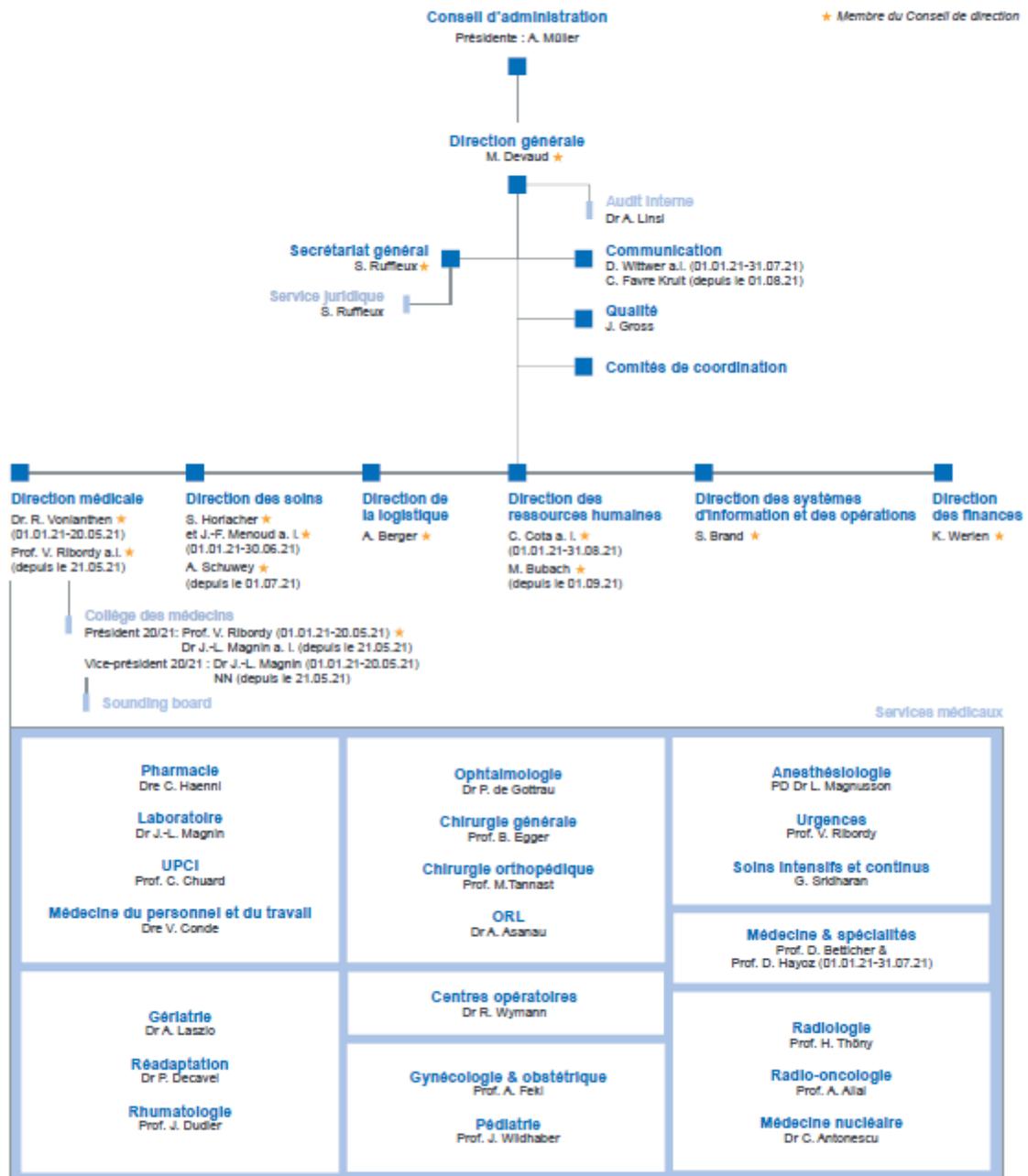
PRIX ET DISTINCTION - Des prix et distinctions prestigieuses ont été attribués à des services ou collaborateurs de l'HFR tout au long de l'année.

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

2 Organisation de la gestion de la qualité

2.1 Organigramme

Organigramme au 31 décembre 2021



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 **280** est disponible.

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

Madame Janick Gross
Manager Qualité HFR
026 306.06.25
janick.gross@h-fr.ch

3 Stratégie de qualité

Peu de milieux professionnels sont soumis à des changements aussi profonds que ceux qui touchent le domaine de la santé. Mais cet environnement en permanente évolution ne modifie en rien l'objectif principal de l'hôpital fribourgeois : conserver une qualité irréprochable dans l'accomplissement de nos missions. En effet, l'HFR s'emploie quotidiennement à garantir aux patients la meilleure prise en charge possible. Les efforts portent sur l'amélioration de la gestion de la qualité en général, la qualité des données, la gestion des risques et des processus. Ainsi, nos patients peuvent bénéficier d'un service exemplaire.

La stratégie 2030, dévoilée fin 2019, s'inscrit dans cette continuité de répondre aux exigences de qualité et de sécurité pour nos patientes et patients, les principaux axes sont :

- La collaboration interdisciplinaire entre les sites et les spécialités
- Le développement du réseau de partenaire
- Le développement des collaborateurs
- Le recours à la médecine numérique

Nous poursuivons l'amélioration continue de nos processus grâce aux enquêtes de satisfaction auprès de nos patients et collaborateurs, la gestion positive des incidents, la coordination de nos sites hospitaliers, et la participation à des mesures nationales de la qualité.

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 2021

- Réorganisation de la gestion des plaintes
- Implémentation du nouveau logiciel d'annonce des évènements indésirables
- Développement de la culture de l'erreur et de l'amélioration

3.2 Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence 2021

- Regroupement de la réadaptation par centres de compétence
- Mutualisation de l'offre en soins d'urgence avec l'ouverture de la maison de garde sur le site de Riaz
- Développement d'outils de communication

3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir

Notre objectif, à long terme, est de développer et d'implémenter des outils de gestion de la qualité et de pouvoir ainsi assurer un suivi de la qualité des prestations fournies et de répondre aux exigences légales.

L'HFR s'engage à maintenir les différents labels et certifications gages de qualité et de prise en charge efficiente.

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

4.1 Participation aux mesures nationales

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

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

Durant l'année de référence, notre institution a participé comme suit au plan de mesures national:	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
<i>soins aigus somatiques</i>					
▪ Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu	√	√	√	√	
▪ Enquête nationale auprès des parents		√			
▪ Evaluation nationale des réhospitalisations potentiellement évitables SQLape	√	√	√	√	
▪ Mesure nationale des infections du site opératoire Swissnoso	√	√	√		
▪ Mesure nationale de la prévalence des chutes	√	√	√	√	
▪ Mesure nationale de la prévalence des escarres de décubitus	√	√	√	√	
▪ Registre des implants hanche et genou (SIRIS)	√	√	√		
<i>réadaptation</i>					
▪ Enquête nationale auprès des patients en réadaptation	√		√	√	√

▪ Mesures spécifiques des domaines pour la					
– Réadaptation musculo-squelettique					√
– Réadaptation neurologique				√	√
– Réadaptation pulmonaire					√
– Réadaptation gériatrique	√		√		
– Réadaptation cardiaque				√	√

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:	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
<i>Satisfaction des patients</i>					
▪ Questionnaire HFR "votre opinion nous intéresse"	√	√	√	√	√
<i>Satisfaction des référents</i>					
▪ Satisfaction des référents CPF		√			

Notre institution a exécuté les mesures suivantes propres à l'hôpital:	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
<i>Autre mesure de la qualité</i>					
▪ Protocole HFR de chutes	√	√	√	√	√

4.4 Activités et projets relatifs à la qualité

Vous trouverez ici la liste des projets en cours en vue d'étendre les activités qualité:

Seniors Plus

Objectif	Améliorer l'évaluation et l'orientation des personnes âgées fragilisées
Domaine dans lequel le projet est en cours	Soins
Sites	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
Projet: période (du... au...)	2017-2021
Expliquer les raisons	Améliorer la communication et les échanges entre partenaires de soins, préserver l'autonomie des personnes âgées
Groupes professionnels impliqués	Partenaires de santé du canton de Fribourg
Evaluation de l'activité / du projet	test du questionnaire et mise en forme électronique réussie. Projet interrompu pour cause de pandémie, reprise prévue en juin 2022
Autres documents	Projet initié par la DSAS

Appel du lendemain

Objectif	Améliorer la qualité de sortie des patients
Domaine dans lequel le projet est en cours	Hôpital de jour
Sites	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
Projet: période (du... au...)	début mai 2020
Type de projet	Il s'agit là d'un projet interne.
Expliquer les raisons	Donner aux patients les informations nécessaires pour un retour à domicile en toute sécurité après une chirurgie en ambulatoire
Méthodologie	Appel téléphonique le lendemain de l'intervention
Groupes professionnels impliqués	Soignants
Evaluation de l'activité / du projet	Projet pilote effectué. mise en standby pour cause de pandémie, car mobilisait beaucoup de ressources .La réflexion se poursuivra en 2022.

Prescription électronique

Objectif	Sécuriser le traitement des demandes d'examens de laboratoire
Domaine dans lequel le projet est en cours	tous
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Projet: période (du... au...)	2018-2020
Type de projet	Il s'agit là d'un projet interne.
Expliquer les raisons	Eviter toute erreur de retranscription
Groupes professionnels impliqués	médecin, soignants
Evaluation de l'activité / du projet	La plupart des services sont déjà fonctionnels. L'implémentation a été retardée par la crise sanitaire et se poursuit sur l'année 2021. Tous les sites périphériques sont désormais équipés, seuls quelques services ne le sont pas, notamment les services ambulatoires car ils ne sont pas dotés de dossier patient électronique.

Reconnaissance vocale des dictées numériques

Objectif	Retranscrire directement la dictée numérique en rapport médical
Domaine dans lequel le projet est en cours	Secrétariat médicaux
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Projet: période (du... au...)	dès 2020
Type de projet	Il s'agit là d'un projet interne.
Expliquer les raisons	Diminuer les délais d'envoi des rapport médicaux
Méthodologie	Implémentation d'un logiciel, formation
Groupes professionnels impliqués	Secrétaires et médecins
Evaluation de l'activité / du projet	Implémentation auprès des différents médecins se poursuit en 2022

Score NEWS

Objectif	Evaluer rapidement l'état clinique du patient instable
Domaine dans lequel le projet est en cours	Tous les services de soins HFR
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Projet: période (du... au...)	01.06.2019 - 2021
Type de projet	Il s'agit là d'un projet interne.
Expliquer les raisons	Diminution de la mortalité par une prise en charge anticipée
Groupes professionnels impliqués	professions soignantes et médicales
Evaluation de l'activité / du projet	Le score est implémenté sur les 4 sites périphériques de l'HFR. Pour le site de Fribourg l'implémentation est prévue en 2023

Télémédecine

Objectif	Anticiper la prise en charge des patients grâce à un diagnostic précoce par des spécialistes à distance
Domaine dans lequel le projet est en cours	Neurologie
Sites	HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Tafers, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Projet: période (du... au...)	Début en 2020
Type de projet	Il s'agit là d'un projet interne.
Expliquer les raisons	Adapter l'orientation des patients à leurs besoins en soins
Méthodologie	Projet pilote
Groupes professionnels impliqués	Médecins
Evaluation de l'activité / du projet	Début du projet durant la pandémie. En 2021 la télémédecine a été développée lors de sortie des patients guéris du Covid et sur des sites périphériques pour des consultations spécialisées.

Vous trouverez ici la liste des activités qualité permanentes et bien implantées:

Cybersanté HFR

Objectif	Dossier électronique patient (DEP)
Domaine dans lequel l'activité est en cours	tous
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	2018-2021
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	Cybersanté 2020
Evaluation de l'activité / du projet	Depuis le 1er décembre 2021, L'HFR est actif dans le DEP afin de permettre à nos collaborateurs d'accéder au dossier électronique du patient selon sa volonté

Système d'information ambulatoire

Objectif	Informatiser le dossier patient ambulatoire
Domaine dans lequel l'activité est en cours	Tous
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	2018-2022
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	Améliorer l'organisation des prises en charge
Evaluation de l'activité / du projet	3 objectifs sur 4 ont pu être atteints, le dernier a été abandonné car le fournisseur du module de développement de documentation médicale a abandonné le projet.

Pratiques professionnelles

Objectif	Uniformiser les pratiques sur tous les sites de l'HFR
Domaine dans lequel l'activité est en cours	Soins
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	en continu
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	continuité des soins
Groupes professionnels impliqués	Pôle clinique

Flux patient

Objectif	Amélioration continue de la prise en charge
Domaine dans lequel l'activité est en cours	Tous
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	Amélioration continue
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	Améliorer la satisfaction des patients
Méthodologie	Assurance qualité, gestion des risques, lean management
Groupes professionnels impliqués	Tous
Evaluation de l'activité / du projet	Initiation d'un programme flux patient au niveau institutionnel

Satisfaction des patients ambulatoires

Objectif	Répondre aux besoins des patients
Domaine dans lequel l'activité est en cours	Secteur ambulatoire
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	01.01. au 31.03.2020
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	Développer le pôle ambulatoire en lien avec la stratégie 2030
Méthodologie	Questionnaire distribué aux patients en fin de traitement
Groupes professionnels impliqués	Pôle clinique ambulatoire
Evaluation de l'activité / du projet	sera intégré dans un concept global de satisfaction patient

Score Morse

Objectif	Détecter les patients à risque de chuter
Domaine dans lequel l'activité est en cours	Soins
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	Août 2020
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	Assurer la sécurité des patients
Méthodologie	Intégration du formulaire dans le dossier patient informatisé
Groupes professionnels impliqués	Pôle clinique
Evaluation de l'activité / du projet	Implémenté dans tous les services et sur tous les sites HFR

Echelle de Braden

Objectif	Uniformiser les pratiques d'évaluation des risques d'escarres
Domaine dans lequel l'activité est en cours	Soins
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	Début Automne 2020
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	Utiliser un outil d'évaluation unique à l'HFR
Méthodologie	Intégration du formulaire dans le dossier patient informatisé
Groupes professionnels impliqués	Pôle Clinique
Evaluation de l'activité / du projet	Implémenter dans tous les services sur tous les sites

Communication avec le patients sourds et malentendants

Objectif	Améliorer la prise en charge des patients sourds et malentendants
Domaine dans lequel l'activité est en cours	Soins
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	Début été 2020 - 2022
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	Faire suite aux retours de patients lors d'un symposium ORL
Méthodologie	Groupe de travail
Groupes professionnels impliqués	Soignants
Evaluation de l'activité / du projet	Projet terminé et communiqué en mai 2022 Page intranet élaboré pour proposer des outils de communication avec les patients sourds et malentendants via des tablettes

Introduction des envois sécurisés HIN

Objectif	Garantir la sécurité des données lors de transmissions de documents médicaux
Domaine dans lequel l'activité est en cours	Tout l'HFR
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	2020 - 2021
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	Répondre aux exigences légales sur la protection des données
Méthodologie	Retrait des fax et introduction des mails sécurisés
Groupes professionnels impliqués	Secrétariats médicaux, médecins
Evaluation de l'activité / du projet	Tous les fax ont été retirés, les envois de documentation se font désormais par mails sécurisés

ISBAR

Objectif	Améliorer la qualité des informations liées aux patients
Domaine dans lequel l'activité est en cours	tous les services de soins HFR
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	début le 01.02.2019
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	Amélioration de la prise en charge du patient grâce une communication structurée.
Méthodologie	Formation, tutoriels
Groupes professionnels impliqués	Soignants
Evaluation de l'activité / du projet	Implémentation complète sur tous les sites et services de l'HFR. Mise à disposition d'un e-learning

CIWA

Objectif	Prévenir et traiter le syndrome de sevrage alcoolique
Domaine dans lequel l'activité est en cours	Soins
Sites	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten, HFR Billens
Activité: période (depuis...)	
Type d'activité	Il s'agit là d'une activité interne.
Expliquer les raisons	Améliorer la prise en charge des patients dépendants à l'alcool
Méthodologie	Grille d'évaluation rapide
Groupes professionnels impliqués	Infirmiers, médecins, ASSC
Evaluation de l'activité / du projet	Implémentation complète achevée en mars 2022

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 2012 .

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

En 2021, nous avons introduit un nouveau logiciel de déclarations des événements indésirables. Grâce à ce dernier, les directions disposent à présent d'une vue institutionnelle. Les annonces sont traitées de manière uniforme. L'intervention dans les différents colloques d'équipe a permis de rappeler l'importance d'un tel outil d'apprentissage de l'erreur dans l'identification des risques et l'amélioration de la sécurité des patients.

4.5 Aperçu des registres

Les registres et monitoring peuvent contribuer au développement de la qualité et à l'assurance qualité à plus long terme. Des données anonymisées portant sur les diagnostics et les procédures (p. ex. opérations) de plusieurs établissements sont collectées au plan national pendant plusieurs années, puis analysées afin de pouvoir identifier des tendances à long terme et suprarégionales.

Les registres énumérés sont annoncés officiellement à la FMH: www.fmh.ch/fr/themes/qualite-asqm/registres.cfm

Durant l'année de référence, notre institution a participé aux registres suivants:				
Norme appliquée	Discipline	Organisation responsable	Depuis / à partir de	Sites
A-QUA CH Mesure de la qualité d'anesthésies en Suisse	Anesthésiologie	SGAR Société suisse d'anesthésiologie et de réanimation sgar-ssar.ch/fr/a-qua/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
AGOS Association des Cliniques en Gynécologie/ Obstétrique Suisses	Gynécologie et obstétrique	Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS) www.sevisa.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
AMIS Plus Acute Myocardial Infarction in Switzerland	Médecine interne générale, cardiologie, médecine intensive	AMIS Plus Data Center www.amis-plus.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
AQC Groupe de travail pour l'assurance de la qualité en chirurgie	Chirurgie, gynécologie et obstétrique, chirurgie pédiatrique, neurochirurgie, chirurgie orthopédique, chirurgie plastique, urologie, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, gastroentérologie, médecine intensive, chirurgie de la main, traumatologie, sénologie, bariatrie, traitement de plaies	Adjumed Services AG www.aqc.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
ASCO Registre des fractures dues à l'ostéoporose de l'ASCO	Chirurgie, chirurgie orthopédique, médecine physique et réadaptation, endocrinologie/diabétologie, rhumatologie, traumatologie	Association Suisse contre l'Ostéoporose www.svg.ch/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
CHPACE WEB Banque de données des pacemakers et défibrillateurs implantés ainsi que des retraits	Cardiologie	Fondation Suisse de Rythmologie www.pacemaker-stiftung.ch www.rhythmologie-stiftung.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
CSIT - Tox Info Suisse	Anesthésiologie, Médecine interne générale,	Tox Info Suisse	-	HFR Tafers, HFR

Centre Suisse d'Information Toxicologique	Dermatologie et vénéréologie, Médecine légale, Psychiatrie d'enfants et d'adolescents, Neurologie, Ophtalmologie, Pathologie, Prévention et santé publique, Psychiatrie et psychothérapie, Médecine tropicale et médecine des voyages, Pédiatrie, Médecine pharmaceutique, Cardiologie, Gastroentérologie, Médecine du travail, Néphrologie, Pneumologie, Pharmacologie et toxicologie cliniques, Médecine intensive	www.toxinfo.ch		Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten
FIVNAT-CH Fécondation In Vitro National	Gynécologie et obstétrique, prévention et santé publique, pédiatrie, néonatalogie	FIVNAT - CH: commission de la SGRM www.fivnat-registry.ch/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
Infreporting Système de déclaration des maladies infectieuses à déclaration obligatoire	Infectiologie, épidémiologie	Office fédéral de la santé publique: Section Systèmes de déclaration www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/meldepflichtige-ik.html	-	tous
MDSi La collecte de données minimales de la SSMI	Médecine intensive	Société Suisse de Médecine Intensive SSMI www.sgi-ssmi.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
MS Statistique médicale des hôpitaux	Toutes les disciplines	Office fédéral de la statistique www.bfs.admin.ch	-	tous
SAfW DB Association Suisse pour les soins de plaies Database	Médecine interne générale, dermatologie et vénéréologie, chirurgie orthopédique, chirurgie cardiaque et vasculaire thoracique, angiologie, médecine intensive, experts/es en traitement de plaies	Association Suisse pour les soins de plaies, section romande www.safw-romande.ch/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SCCS The Swiss Hepatitis C Cohort Study	Médecine interne générale, Infectiologie, Génétique médicale, Gastroentérologie, Oncologie médicale	Fondation of the Swiss Hepatitis C Cohort Study www.swisshcv.org	-	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in Rheumatic Diseases	Rhumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
Sentinella	Médecine interne générale, ORL, Prévention et santé	OFSP, division Maladies	-	HFR Tafers, HFR

Système de déclaration Sentinella en Suisse	publique, Pédiatrie, Infectiologie, Allergologie/immunologie, Médecine du travail, Pneumologie, Santé publique	transmissibles, www.sentinella.ch www.bag.admin.ch/sentinella		Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten
SIBDCS SWISS IBD Cohort study	Gastroentérologie	Université de Zurich ibdcohort.ch/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SIRIS Registre suisse des implants	Chirurgie orthopédique	Fondation pour l'assurance de qualité en médecine des implants www.siris-implant.ch/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, chirurgie viscérale, bariatrie	SMOB Register www.smob.ch/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SNPSR Swiss Neuropaediatric Stroke Registry	Neurologie, médecine physique et réadaptation, pédiatrie, hématologie, radiologie, médecine intensive	Neuropaediatric, Inselspital Berne	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SPSU Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pédiatrie	Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/spsu.html	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
Swiss Neonatal Network & Follow-up Group Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynécologie et obstétrique, pédiatrie, néonatalogie, pédiatrie du développement, neuropédiatrie	Hôpital universitaire de Zurich, clinique de la Néonatalogie www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
SwissNET Registre suisse de tumeurs neuroendocrines	Chirurgie, pathologie, gastroentérologie, endocrinologie/diabétologie, oncologie médicale, médecine nucléaire, radiologie	Association SwissNET swissnet.net/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz
SWISSVASC SWISSVASC Registry	Chirurgie vasculaire	Group de travail Swissvasc Registry www.swissvasc.ch	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal
VisMHS Registre pour la Chirurgie Viscérale Hautement Spécialisée	Chirurgie	Adjumed Services AG www.adjumed.net/vis/	-	HFR Fribourg - Hôpital cantonal

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur l'enregistrement des tumeurs, le 1er janvier 2020, les hôpitaux et les cliniques ainsi que d'autres institutions

de santé privées et publiques ont l'obligation d'enregistrer les maladies oncologiques diagnostiquées.

Notre institution a participé aux registres obligatoires suivants durant l'année sous revue::			
Norme appliquée	Discipline	Organisation responsable	Sites
RFT Registre fribourgeois des tumeurs	Tous	www.liguecancer-fr.ch	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten

4.6 Vue d'ensemble des certifications

Notre institution a obtenu les certifications suivantes:					
Norme appliquée	Domaine qui travaille avec la norme / le standard	Année de la première certification	Année de la dernière recertification	Sites	Commentaires
ISO17025,ISO15189	Laboratoire	2004	2019	HFR Tafers, HFR Fribourg - Hôpital cantonal, HFR Riaz, HFR Meyriez-Murten	ACCREDITATION
LABEL palliative.ch	unité de soins palliatifs	2014	2020	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
EduQua 2012	Centre de formation des soins	2010	2019	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
Stroke Unit	Médecine	2014	2021	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
SMOB	Chirurgie	2017	2017	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
SSMI	Soins intensifs	2016	2019	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
ERAS	Chirurgie	2013	2013	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
Deutsche Krebsgesellschaft	Centre de la prostate Fribourg	2017	2021	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	prolongation de certification pour cause de pandémie
Ligue contre le cancer	Centre du sein Fribourg	2017	2021	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
REKOLE	Service des finances	2015	2019	tous	

MESURES DE LA QUALITE

Enquêtes

5 Satisfaction des patients

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

5.1 Enquête nationale auprès des patients du domaine somatique aigu

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

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

Résultats des mesures

Questions	Valeurs des années précédentes			Satisfaction ajustée (moyenne) 2021 (CI* = 95%)
	2017	2018	2019	
HFR Tafers				
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	4.15	3.97	3.99	4.05 (3.74 - 4.36)
Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?	4.36	4.48	4.54	4.25 (0.00 - 0.00)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.60	4.34	4.46	4.27 (0.00 - 0.00)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	4.69	4.40	4.59	4.38 (0.00 - 0.00)
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	4.07	3.78	3.93	3.66 (3.29 - 4.03)
Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	92.50 %	82.50 %	87.10 %	81.80 %
Nombre des patients contactés par courrier 2021				67
Nombre de questionnaires renvoyés	24	Retour en pourcent		36 %
HFR Fribourg - Hôpital cantonal				
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	4.18	4.20	4.20	4.14 (4.04 - 4.24)
Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?	4.23	4.28	4.23	4.19 (4.09 - 4.29)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.33	4.41	4.41	4.32 (4.22 - 4.41)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	4.39	4.42	4.45	4.32 (4.19 - 4.44)
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	3.90	3.91	3.89	3.80 (3.68 - 3.92)

Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	85.50 %	86.20 %	87.70 %	85.60 %
Nombre des patients contactés par courrier 2021				903
Nombre de questionnaires renvoyés	220	Retour en pourcent		24 %
HFR Riaz				
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	4.20	4.16	4.01	4.08 (3.83 - 4.32)
Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?	4.27	4.14	4.14	4.06 (3.80 - 4.32)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.29	4.25	4.29	3.91 (3.67 - 4.15)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	4.44	4.38	4.31	4.22 (3.91 - 4.52)
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	3.85	3.93	3.93	4.03 (3.00 - 4.33)
Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	84.10 %	88.00 %	90.70 %	84.80 %
Nombre des patients contactés par courrier 2021				164
Nombre de questionnaires renvoyés	33	Retour en pourcent		20 %
HFR Meyriez-Murten				
Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier)?	4.10	4.25	4.25	4.28 (0.00 - 0.00)
Avez-vous eu la possibilité de poser de questions?	4.40	4.75	4.57	5.00 (0.00 - 0.00)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.50	4.88	4.31	999.00 (0.00 - 0.00)
Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous?	4.30	4.71	4.68	4.22 (0.00 - 0.00)
Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?	3.80	4.00	3.99	4.25 (0.00 - 0.00)
Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation?	82.40 %	87.50 %	92.30 %	66.77 %
Nombre des patients contactés par courrier 2021				30
Nombre de questionnaires renvoyés	5	Retour en pourcent		17 %

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

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

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

En raison du nouveau rythme bisannuel, il n'y a pas eu d'enquête de satisfaction des patients (ANQ) en 2020 pour les soins somatiques aigus.

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.ang.ch/fr/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/.

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

L'ANQ a changé son questionnaire et n'est plus en mesure de fournir des valeurs pour le groupement hospitalier.

En raison du nombre réduit de questionnaires exploitables, les intervalles de confiance (CI* = 95%) ne sont pas disponibles pour les questionnaires dont le nombre de réponses est inférieur à 20.

Indication sur la mesure

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

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a concerné toutes les patientes et tous les patients traités en stationnaire (≥ 16 ans) sortis de l'hôpital en juin 2021.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients décédés à l'hôpital. ▪ Patients sans domicile fixe en Suisse. ▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.

5.2 Enquête nationale auprès des patients en réadaptation

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

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

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

Résultats des mesures

Questions	Valeurs des années précédentes		Satisfaction mesurée (moyenne) 2021 (CI* = 95%)
	2018	2019	
HFR Tafers			
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	4.32	4.14	3.48 (---)
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.48	4.17	4.00 (---)
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	4.13	3.91	3.82 (---)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	3.93	4.25	4.45 (---)
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	3.61	4.26	3.58 (---)
Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.)?	3.83	3.87	3.51 (---)
Nombre des patients contactés par courrier 2021			47
Nombre de questionnaires renvoyés	14	Retour en pourcent	30.00 %
HFR Riaz			
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	4.18	3.65	3.75 (---)
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.48	3.86	3.83 (---)
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	4.44	3.62	3.42 (---)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.24	4.09	3.50 (---)
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	4.55	3.91	3.61 (---)

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.)?	4.22	4.01	3.64 (- -)
Nombre des patients contactés par courrier 2021			69
Nombre de questionnaires renvoyés	18	Retour en pourcent	26.00 %
HFR Meyriez-Murten			
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	4.15	4.07	4.30 (3.97 - 4.63)
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.39	4.20	4.22 (3.83 - 4.60)
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	4.42	3.99	4.04 (3.65 - 4.43)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.44	3.97	4.36 (4.03 - 4.69)
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	4.41	4.41	4.46 (4.11 - 4.81)
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.)?	4.31	3.84	4.14 (3.76 - 4.52)
Nombre des patients contactés par courrier 2021			72
Nombre de questionnaires renvoyés	21	Retour en pourcent	29.00 %
HFR Billens			
Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social)?	4.11	4.12	4.31 (4.06 - 4.56)
Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation?	4.31	4.25	4.59 (4.30 - 4.88)
Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions?	4.03	4.08	4.42 (4.12 - 4.71)
Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions?	4.41	4.31	4.66 (4.42 - 4.89)
Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.)?	4.37	4.17	4.75 (4.49 - 5.00)
Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.)?	3.73	3.80	4.04 (3.77 - 4.32)
Nombre des patients contactés par courrier 2021			86
Nombre de questionnaires renvoyés	47	Retour en pourcent	55.00 %

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

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

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

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

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

Indication sur la mesure		
Institut national d'enquête	ESOPE, Unisanté, Lausanne	
Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Le questionnaire a été envoyé à tous les patients (≥ 16 ans) traités en stationnaire qui sont sortis d'une clinique de réadaptation ou d'un service de réadaptation d'un hôpital de soins aigus, en avril et en mai 2021.
	Critères d'exclusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patients sans domicile fixe en Suisse. ▪ Patients décédés à l'hôpital. ▪ Les patients hospitalisés à plusieurs reprises n'ont été interrogés qu'une seule fois.

5.3 Enquêtes à l'interne

5.3.1 Questionnaire HFR "votre opinion nous intéresse"

La satisfaction des patients est mesurée grâce au questionnaire HFR « votre opinion nous intéresse ! ».

Nous avons mené cette enquête auprès des patients durant l'année 2021 sur tous les sites.

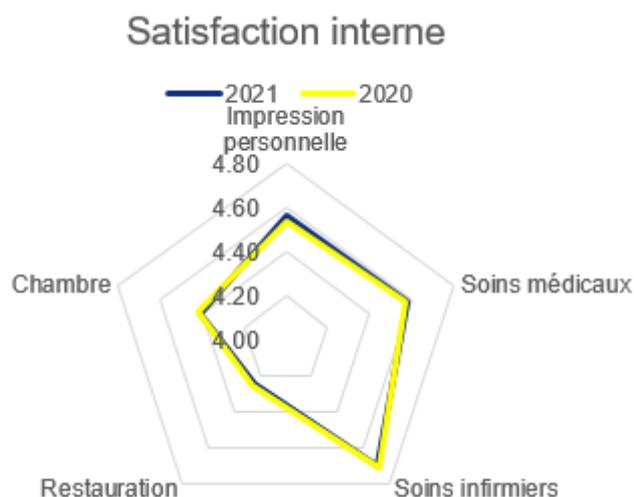
L'enquête est menée dans les services de soins stationnaires

Tous les patients hospitalisés peuvent compléter le questionnaire. Nous avons reçu très peu de retour en raison de la suppression des documents papier durant un laps de temps en lien avec la situation sanitaire

L'appréciation est en général très bonne et les notes sont généralement meilleures que dans l'enquête ANQ pour des questions similaires.

La note maximale est 5

Résultats pour l'année 2020 et 2021



Indication sur la mesure

Méthode développée / instrument développé à l'interne	
---	--

5.4 Service des réclamations

Notre établissement propose un service des réclamations / de médiation.

HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital

Secrétariat général

Sébastien Ruffieux

Secrétaire général

026 306 01 10

sebastien.ruffieux@h-fr.ch

6 Satisfaction des proches

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

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

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

Résultats des mesures

Questions	Valeurs des années précédentes			Satisfaction mesurée (moyenne) 2021 (CI* = 95%)
	2017	2018	2019	
HFR Fribourg - Hôpital cantonal				
Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis?	8.36	8.20	8.08	8.41 (7.76 - 9.05)
Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital?	8.42	8.40	8.38	8.62 (8.15 - 9.10)
Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous?	8.61	8.60	9.08	8.63 (8.06 - 9.20)
Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?	8.49	8.80	8.88	8.82 (8.32 - 9.31)
Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital?	9.06	9.20	9.42	9.11 (8.51 - 9.70)
Nombre de parents contactés par courrier 2021				137
Nombre de questionnaires renvoyés	41	Retour en pourcent		30.00 %

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.

En raison du nouveau rythme bisannuel, il n'y a pas eu d'enquête de satisfaction des patients (ANQ) en 2020 pour les soins somatiques aigus.

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.ang.ch/fr/domaines/soins-aigus/resultats-des-mesures-soins-aigus/.

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

Indications sur le collectif examiné		
Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	L'enquête a été adressée à l'ensemble des parents des patients de moins de 16 ans traités en stationnaire qui ont quitté l'hôpital en septembre 2021.
	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.

8 Satisfaction des référents

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

8.1 Enquête à l'interne

8.1.1 Satisfaction des référents CPF

Une enquête a été menée auprès des référents du centre de la prostate Fribourg afin de connaître leur niveau de satisfaction.

Les thèmes sont

- l'accessibilité
- délai
- qualité de prise en charge
- qualité de la documentation
- impression générale

Nous avons mené cette enquête auprès des référents au mois de octobre sur le site „HFR Fribourg - Hôpital cantonal”.

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

Le collectif ne représente qu'une faible quantité de médecins traitants installés dans le canton de Fribourg.

Indication sur la mesure

Méthode développée / instrument développé à l'interne	
---	--

Qualité des traitements

9 Réhospitalisations

9.1 Relevé national des réhospitalisations potentiellement évitables

Dans le plan national de mesures de l'ANQ, une réhospitalisation est considérée comme potentiellement évitable lorsqu'elle intervient dans un délai de 30 jours et qu'elle n'est pas planifiée, bien que le diagnostic qui y est lié ait été déjà connu lors du séjour hospitalier précédent. Le rapport se base à cet effet sur la Statistique médicale de l'année précédente (analyse des données).

Les rendez-vous planifiés pour le traitement de suite et les hospitalisations répétées programmées, par exemple dans le cadre d'un traitement du cancer, sont exclus.

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

Résultats des mesures

Analyse des données (OFS)	2016	2017	2018	2019
HFR Tafers				
Rapport des taux*	1.02	1.2	1.11	0.9
Nombre de sorties exploitables 2019:				1610
HFR Fribourg - Hôpital cantonal				
Rapport des taux*	1.01	0.97	1	1.02
Nombre de sorties exploitables 2019:				10636
HFR Riaz				
Rapport des taux*	0.97	0.91	0.87	1.04
Nombre de sorties exploitables 2019:				2266
HFR Meyriez-Murten				
Rapport des taux*		1.08	0.39	1.25
Nombre de sorties exploitables 2019:				336

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

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

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

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

10 Opérations

10.1 Prothèses de hanche et de genou

Dans le cadre des mesures nationales de l'ANQ, les hôpitaux et les cliniques saisissent les prothèses de hanche et de genou dans le Registre suisse des implants hanche et genou. Ce registre permet de suivre un grand nombre d'implants sur une longue période. Des analyses et des comparaisons peuvent être faites au niveau des hôpitaux et des cliniques ainsi qu'à celui des implants. Une attention particulière mérite d'être portée aux taux de révision à 2 ans, en d'autres termes aux révisions qui interviennent dans les deux ans après l'intervention primaire. Le registre est tenu par la fondation SIRIS.

Pour en savoir plus: www.anq.ch/fr et www.siris-implant.ch/fr

Notre établissement a participé aux interventions suivantes:

- Prothèses totales de hanche primaires
- Prothèses totales de genou primaires

Résultats des mesures

Résultats pour la période: juillet 2014 à juin 2018

	Nombre d'implants primaires inclus (Total)	Taux de révision brut à 2 ans % (n/N)	Taux de révision ajusté au risque %
	2014 - 2018	2014 - 2018	2014 - 2018
HFR, hôpital fribourgeois - freiburger spital			
Prothèses totales de hanche primaires	515	1.00%	0.70%
Prothèses totales de genou primaires	129	2.40%	1.10%

Le taux de révision à 2 ans se rapporte aux données cumulées sur une période de quatre ans, ce qui signifie que la période sous revue de 2021 comporte le nombre d'interventions observées entre juillet 2014 et juin 2018. Afin que tous les implants soient observés durant 2 ans, le suivi s'étend jusqu'à juin 2020.

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

Indication sur la mesure

Institut national d'enquête	Swiss RDL
Méthode / instrument	Registre des implants SIRIS hanche et genou

Indications sur le collectif examiné

Ensemble des patients à examiner	Critères d'inclusion	Tous les patients avec une prothèse de hanche / de genou primaire qui ont signé une déclaration de consentement à l'inscription dans le registre.
	Critères d'exclusion	Tous les patients qui n'ont pas donné leur consentement écrit à l'enregistrement de leurs données.

11 Infections

11.1 Mesure nationale des infections du site opératoire

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

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

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

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

Notre établissement a participé aux mesures des infections consécutives aux opérations suivantes:	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Tafers
▪ *** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents	√		
▪ *** Chirurgie du côlon (gros intestin)	√		
▪ Premières implantations de prothèses de la hanche	√	√	√
▪ Premières implantations de prothèses de l'articulation du genou	√		√

Résultats des mesures

Résultats de la période de mesure (sans les implants) 1er octobre 2020 – 30 septembre 2021

Interruption de la période de mesure en raison du COVID-19, du 1er novembre 2020 au 1er avril 2021

En raison de la charge importante subie par le secteur de l'infectiologie/hygiène hospitalière, en raison de la pandémie de COVID-19, la saisie des données a à nouveau été interrompue dès le 1er novembre 2020. Les hôpitaux et les cliniques pouvaient maintenir cette mesure sur une base volontaire. Les visites de validation ont été poursuivies en concertation avec les hôpitaux/cliniques. La situation s'étant détendue dans les institutions, la mesure (obligatoire) a repris le 1er avril 2021.

Opérations	Nombre d'opérations évaluées (Total)	Nombre d'infections constatées (N)	Valeurs des années précédentes - taux d'infections ajustés%			Taux d'infections ajustés % (CI*)
			2020/2021	2020/2021	2017/2018	
HFR Fribourg - Hôpital cantonal						
*** Ablation de l'appendice chez les enfants et les adolescents	32	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Chirurgie du côlon (gros intestin)	64	8	8.00%	9.80%	8.00%	13.70% (5.20% - 22.10%)

Résultats de la période de mesure (avec les implants) 1er octobre 2019 – 30 septembre 2020

Interruption de la période de mesure en raison du COVID-19, du 1er mars au 31 mai 2020

Opérations	Nombre d'opérations évaluées (Total)	Nombre d'infections constatées (N)	Valeurs des années précédentes - taux d'infections ajustés%			Taux d'infections ajustés % (CI*)
			2019/2020	2019/2020	2016/2017	
HFR Fribourg - Hôpital cantonal						
Premières implantations de prothèses de la hanche	77	1	2.60%	0.00%	1.80%	0.10% (0.00% - 0.80%)
Premières implantations de prothèses de l'articulation du genou	37	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
HFR Riaz						
Premières implantations de prothèses de la hanche	10	0	-	-	-	0.00% (0.00% - 0.00%)
HFR Tafers						
Premières implantations de prothèses de la hanche	19	0	-	-	-	0.00% (0.00% - 0.00%)
Premières implantations de	6	0	-	-	-	0.00% (0.00% - 0.00%)

prothèses de l'articulation du genou						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 recourent dans l'intervalle de confiance ne peuvent guère être interprétées comme de véritables différences.

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

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

Le nombre faible des interventions sur les sites de Riaz et de Tavel, s'explique par un regroupement de toute la chirurgie sur le site de Fribourg depuis le début de la pandémie. Depuis mars 2020, les chirurgies de la hanche, du genou, les appendicectomies ainsi que la chirurgie du côlon se feront désormais sur le site de Fribourg.

Indication sur la mesure

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

Indications sur le collectif examiné

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

12 Chutes

12.1 Mesure nationale de la prévalence des chutes et des escarres

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

Informations complémentaires:

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

En raison de la pandémie de COVID-19 et de ses conséquences, la mesure de la prévalence des chutes et des escarres n'a pas pu avoir lieu en 2020 et en 2021.

Résultats des mesures

	2018	2019	2020	2021 ***
HFR Tafers				
Nombre de chutes survenues à l'hôpital	1	4	–	–
en pourcent	3.30%	7.40%	–	–
Résidu* (CI** = 95%)		0.06 (-0.43 - 0.55)	–	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2021 ***		–	en pourcent	–
HFR Fribourg - Hôpital cantonal				
Nombre de chutes survenues à l'hôpital	2	7	–	–
en pourcent	1.50%	4.10%	–	–
Résidu* (CI** = 95%)		0.02 (-0.43 - 0.47)	–	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2021 ***		–	en pourcent	–
HFR Riaz				
Nombre de chutes survenues à l'hôpital	9	3	–	–
en pourcent	20.50%	5.80%	–	–
Résidu* (CI** = 95%)		0.02 (-0.48 - 0.51)	–	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2021 ***		–	en pourcent	–
HFR Meyriez-Murten				
Nombre de chutes survenues à l'hôpital	2	1	–	–
en pourcent	14.30%	14.30%	–	–
Résidu* (CI** = 95%)		0.04 (-0.49 - 0.57)	–	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2021 ***		–	en pourcent	–

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

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

interprétées comme de véritables différences.

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

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

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	Haute école spécialisée bernoise
Méthode / instrument	LPZ 2.0

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

13 Escarres

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

13.1 Mesure nationale de prévalence des escarres

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

Informations complémentaires:

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

En raison de la pandémie de COVID-19 et de ses conséquences, la mesure de la prévalence des chutes et des escarres n'a pas pu avoir lieu en 2020 et en 2021.

Résultats des mesures

		Nombre des patients avec des escarres	Valeurs des années précédentes			2021 ***	en pourcent ***
			2018	2019	2020		
HFR Tafers							
Prévalence des escarres nosocomiales	Au sein de l'institution, catégorie 2-4	2	5	–	–	–	
	Résidu*, catégories 2-4 (CI** = 95%)		0.17 (-0.57 - 0.92)	–	–	–	
Nombre de patients examinés effectivement en 2021 ***	–	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)			–		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal							
Prévalence des escarres nosocomiales	Au sein de l'institution, catégorie 2-4	2	13	–	–	–	
	Résidu*, catégories 2-4 (CI** = 95%)		0.04 (-0.57 - 0.66)	–	–	–	
Nombre de patients examinés effectivement en 2021 ***	–	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)			–		
HFR Riaz							
Prévalence des escarres nosocomiales	Au sein de l'institution, catégorie 2-4	0	4	–	–	–	
	Résidu*, catégories 2-4 (CI** = 95%)		-0.14 (-0.88 - 0.61)	–	–	–	
Nombre de patients examinés effectivement en 2021 ***	–	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)			–		

HFR Meyriez-Murten						
Prévalence des escarres nosocomiales	Au sein de l'institution, catégorie 2-4	0	0	–	–	–
	Résidu*, catégories 2-4 (CI** = 95%)		0 (-0.79 - 0.78)	–	–	–
Nombre de patients examinés effectivement en 2021 ***	–	en pourcent (de tous les patients hospitalisés le jour de la mesure)			–	

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

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

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

Indication sur la mesure	
Institut national d'enquête	Haute école spécialisée bernoise
Méthode / instrument	LPZ 2.0

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

16 Atteinte des objectifs et état de santé

16.1 Mesures nationales par domaines spécifiques en réadaptation

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

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

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

Le **test de marche de 6 minutes** évalue la performance physique en mesurant la distance maximale parcourue en mètres durant cette durée.

Le **Feeling Thermomètre** (feeling-thermometer) est un instrument permettant d'évaluer l'état général de santé du point de vue du patient à l'aide d'un questionnaire.

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

Résultats des mesures

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

Réadaptation musculo-squelettique	2020
HFR Billens	
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	0.410 (-0.600 - 1.420)
Nombre de cas exploitables en 2020	325
Taux en pourcent	88.6%

Réadaptation neurologique		2020
HFR Meyriez-Murten		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL		2.330 (0.440 - 4.210)
Nombre de cas exploitables en 2020		217
Taux en pourcent		94.8%
HFR Billens		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL		2.870 (-5.290 - 11.300)
Nombre de cas exploitables en 2020		11
Taux en pourcent		91.7%

Réadaptation cardiaque		2020
HFR Meyriez-Murten		
Valeur comparative* (CI** = 95%), test de marche 6 min.		-0.110 (-0.320 - 0.110)
Nombre de cas exploitables en 2020		75
Taux en pourcent		48.4%
Valeur comparative* (CI** = 95%), MacNew Heart		6.520 (-22.990 - 36.040)
Nombre de cas exploitables en 2020		75
Taux en pourcent		48.4%
HFR Billens		
Valeur comparative* (CI** = 95%), test de marche 6 min.		22.490 (-34.860 - 79.830)
Nombre de cas exploitables en 2020		17
Taux en pourcent		40.5%
Valeur comparative* (CI** = 95%), MacNew Heart		0.150 (0.000 - 5.570)
Nombre de cas exploitables en 2020		17
Taux en pourcent		40.5%

Réadaptation pulmonaire		2020
HFR Billens		
Valeur comparative* (CI** = 95%), Feeling Thermomètre		-1.170 (-7.310 - 4.970)
Nombre de cas exploitables en 2020		45
Taux en pourcent		38.5%
Valeur comparative* (CI** = 95%), test de marche 6 min.		2.960 (-33.920 - 39.840)
Nombre de cas exploitables en 2020		45
Taux en pourcent		38.5%

Réadaptation gériatrique		2020
HFR Tafers		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	2.330 (0.130 - 4.530)	
Nombre de cas exploitables en 2020	127	
Taux en pourcent	87%	
HFR Riaz		
Valeur comparative* (CI** = 95%), score ADL	-2.270 (-3.650 - -0.880)	
Nombre de cas exploitables en 2020	367	
Taux en pourcent	81%	

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

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

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.

17 Autre mesure de la qualité

17.1 Autre mesure interne

17.1.1 Protocole HFR de chutes

L'HFR dispose d'un protocole de déclaration de chutes. Lorsqu'une chute survient, le personnel soignant renseigne le formulaire en ligne. Les chutes sont analysées et les améliorations nécessaires mises en place.

Nous avons mené cette mesure durant l'année 2021 sur tous les sites.

Tous les services de l'HFR sont concernés

Le collectif examiné est constitué des patients adultes hospitalisés.

Le nombre de chutes est répertorié, ainsi que leur descriptif. Les analyses des données sont faites par le pôle clinique.

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

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 Flux patient

Le projet est mené sur les sites „HFR Meyriez-Murten”, „HFR Tafers”, „HFR Fribourg - Hôpital cantonal”, „HFR Riaz”, „HFR Billens” .

Comment améliorer – encore davantage – la prise en charge des patients à l’HFR ? Notamment en revoyant le flux patient, à savoir le chemin qu’emprunte une personne entre le moment où elle est admise à l’hôpital et celui où elle en sort. Le Service qualité s’est donc à nouveau penché sur la question l’an passé, afin de soutenir au mieux les services médico- soignants de l’ensemble des sites hospitaliers dans l’utilisation de méthodes d’amélioration des processus. Une analyse complète des chaînes de valeur pour une prise en charge élective ambulatoire a par exemple été réalisée. Objectif de la démarche : montrer le potentiel des outils de *lean management* ainsi que la voie vers la rationalisation de la prise en charge. Un autre avantage de l’étude du flux patient est qu’il fournit un cadre structurant aux réflexions en cours sur l’HFR de demain.

Depuis 2018, les flux ambulatoires font l’objet d’une attention particulière.

18.1.2 Cybersanté HFR-DEP

Le projet est mené sur les sites „HFR Tafers”, „HFR Fribourg - Hôpital cantonal”, „HFR Riaz”, „HFR Meyriez-Murten”, „HFR Billens” .

La numérisation gagne de plus en plus de terrain dans le domaine de la santé. Le terme « eHealth » désigne l’ensemble des services électroniques destinés à améliorer les processus du système de santé et à mettre en réseau les acteurs concernés, dans toute la Suisse. Élément central, le dossier électronique du patient (DEP) réunit la totalité des informations et documents personnels relatifs à la santé du patient. Ces informations peuvent être consultées en tout temps par les patients et les professionnels de santé (à condition que les patients y aient préalablement consenti) via une connexion sécurisée à internet. Tous les hôpitaux sont tenus d’adhérer au DEP de leur région avant 2020. L’HFR rejoindra prochainement l’Association romande du dossier électronique du patient « cara ». Les travaux préparatoires y relatifs sont en cours, sous la houlette de la Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS).

18.1.3 Système d’information ambulatoire

Le projet est mené sur les sites „HFR Tafers”, „HFR Fribourg - Hôpital cantonal”, „HFR Riaz”, „HFR Meyriez-Murten”, „HFR Billens” .

En 2020 au plus tard, toute l’activité ambulatoire devra être informatisée. La standardisation et l’uniformisation permettront d’être plus efficace et de faire des économies. Ce grand projet a démarré en 2018.

18.1.4 Case management

Le projet est mené sur le site HFR Fribourg - Hôpital cantonal .

L'objectif est d'optimiser la sortie des patients et de diminuer la durée de séjour. Le principe réside en un accompagnement du patient tout au long de son séjour permettant l'anticipation de ses besoins pour sa sortie. Il renforce la coordination de l'information aux différentes étapes de la prise en charge. Le projet débutera dans le service d'orthopédie sur le site de Fribourg et prévoit une extension à d'autres services et d'autres sites.

Début de la phase test: 1er juillet 2020

Depuis le phase test qui s'est révélée positive, le case management se déploie sur toutes les spécialités et sur tous les sites.

18.1.5 Amélioration de la prise en charge des patients sourds et malentendants

Le projet est mené sur les sites „HFR Tafers”, „HFR Fribourg - Hôpital cantonal”, „HFR Riaz”, „HFR Meyriez-Murten”, „HFR Billens” .

La communication revêt toute son importance dans les soins. Il est primordial que les patients comprennent et soient compris et deviennent ainsi des partenaires dans leurs soins. L'HFR propose déjà un service d'interprétariat pour les patients allophones ainsi que pour les patients sourds et malentendants. Les outils mis à disposition et la formation des soignants complètent cette offre, ils contribuent ainsi à l'optimisation des soins et renforcent la sécurité des patients.

18.1.6 Développement du e-learning

Le projet est mené sur les sites „HFR Tafers”, „HFR Fribourg - Hôpital cantonal”, „HFR Riaz”, „HFR Meyriez-Murten”, „HFR Billens” .

la pandémie a permis de développer des outils électroniques de communication à un plus grand nombre de personnes. L'HFR continue dans sa lancée en mettant à disposition des soignants des e-learning avec le soutien du centre de formation des soins. Plusieurs thèmes sont en cours de réalisation et seront disponibles déjà en 2021:

- Prescription électronique de laboratoire
- Hémovigilance
- Traitement des plaies et escarres
- Chutes
- Matérovigilance

D'autres e-learning ont été créés en 2022 et se concentrent principalement sur la pratique médico-soignante

18.2 Projets en faveur de la qualité achevés durant l'année de référence 2021

18.2.1

Concept des escarres

Le projet a été mené sur les sites „HFR Tafers”, „HFR Fribourg - Hôpital cantonal”, „HFR Riaz”, „HFR Meyriez-Murten”, „HFR Billens” .

Mise en place d'outils d'évaluation et de guidelines, afin d'évaluer les patients à risque d'escarres et de proposer aux soignants de moyens de prévention et de traitement adaptés. Création d'un e-learning, de formation de tous les collaborateurs du secteur soignant ainsi que d'une pocket card.

18.3 Projets de certification en cours

18.3.1 Réadaptation pulmonaire

La certification est menée sur le site HFR Riaz .

Une demande de certification du service de réadaptation pulmonaire est en cours.

18.3.2 Centre d'endométriose

La certification est menée sur le site HFR Fribourg - Hôpital cantonal .

Un dossier pour une certification par EuroEndoCert est en cours de constitution.

18.3.3 Label de médecine hautement spécialisée cancer de l'ovaire

La certification est menée sur le site HFR Fribourg - Hôpital cantonal .

Un dossier pour l'obtention du Label de Médecine Hautement Spécialisée pour le cancer de l'ovaire est en cour de constitution

19 Conclusions et perspectives

L'HFR poursuit sa démarche qualité et sa systématisation. Avec le nombre croissant de certificats obtenus et les différents projets, il est toujours plus important de consolider toutes ces démarches afin de réduire les écarts des systèmes coexistants de management de la qualité. Cette consolidation a pour objectif l'efficacité de l'institution dans son ensemble. Les moyens nécessaires à ces améliorations ne sont pas négligeables et doivent être considérés pour fixer ses priorités. L'étroite collaboration entre les différents corps de métiers, les Directions, le Collège des médecins est indispensable dans le but commun d'améliorer l'efficacité et l'efficience de l'hôpital fribourgeois.

Notre hôpital va changer de visage au cours des dix prochaines années, à l'intérieur comme à l'extérieur. Il nous incombe d'améliorer la qualité et la sécurité des soins. Nous mettons tout en oeuvre pour que les patients soient pris en charge avec rapidité et professionnalisme.

Les patients bénéficieront d'un accompagnement approprié grâce à un solide réseau - à la maison, chez le médecin, dans l'un de nos Centres de santé ou, en cas de problèmes de santé plus complexes, dans notre Centre hospitalier avec une offre étendue et spécialisée.

Nous entendons développer de solides partenariats, toujours dans le but de proposer aux patients une prise en charge optimale avant, pendant et après leur séjour à l'hôpital.

Nos collaborateurs jouent un rôle déterminant dans la mise en oeuvre de cette vision. Les réalités du travail évoluent, mais la qualité et la sécurité des soins demeurent la priorité absolue. Nous souhaitons renforcer notre attractivité en tant qu'employeur en améliorant les conditions cadres.

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

	HFR Tafers	HFR Fribourg - Hôpital cantonal	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten
Offres groupes de prestations de la planification hospitalière				
Base				
Base chirurgie et médecine interne	√	√	√	√
Peau (dermatologie)				
Dermatologie (y c. vénérologie)	√	√	√	√
Oncologie dermatologique	√	√	√	√
Affections cutanées graves	√	√	√	√
Traitement des plaies	√	√	√	√
Nez-gorge-oreille (oto-rhino-laryngologie)				
Oto-rhino-laryngologie (chirurgie ORL)	√	√	√	√
Chirurgie cervico-faciale	√	√	√	√
Interventions ORL complexes interdisciplinaires (chirurgie tumorale)	√	√	√	√
Chirurgie élargie du nez et des sinus	√	√	√	√
Chirurgie élargie du nez et des sinus avec ouverture de la dure-mère (chirurgie interdisciplinaire de la base du crâne)	√	√	√	√
Chirurgie de l'oreille moyenne (tympaanoplastie, chirurgie mastoïdienne, ossiculoplastie y c. chirurgie stapédienne)	√	√	√	√
Chirurgie de la thyroïde et des parathyroïdes	√	√	√	√
Chirurgie maxillaire	√	√	√	√
Système nerveux chirurgical (neurochirurgie)				
Neurochirurgie crânienne	√	√	√	√
Neurochirurgie spécialisée	√	√	√	√
Système nerveux médical (neurologie)				
Neurologie	√	√	√	√
Tumeur maligne secondaire du système nerveux	√	√	√	√
Tumeur primaire du système nerveux (sans patients palliatifs)	√	√	√	√
Maladies cérébrovasculaires	√	√	√	√
Epileptologie: diagnostic complexe	√	√	√	√
Epileptologie: traitement complexe	√	√	√	√
Yeux (ophtalmologie)				
Ophthalmologie	√	√	√	√
Strabologie	√	√	√	√

Orbite, paupières, voies lacrymales	√	√	√	√
Chirurgie spécialisée du segment antérieur	√	√	√	√
Cataracte	√	√	√	√
Affections du corps vitré/de la cornée	√	√	√	√
Hormones (endocrinologie/diabétologie)				
Endocrinologie	√	√	√	√
Estomac-intestins (gastroentérologie)				
Gastroentérologie	√	√	√	√
Gastroentérologie spécialisée	√	√	√	√
Ventre (Chirurgie viscérale)				
Chirurgie viscérale	√	√	√	√
Interventions majeures sur le pancréas (CIMHS)	√	√	√	√
Chirurgie de l'œsophage (CIMHS)	√	√	√	√
Chirurgie bariatrique	√	√	√	√
Interventions sur le bas rectum (CIMHS)	√	√	√	√
Sang (hématologie)				
Lymphomes agressifs et leucémies aiguës	√	√	√	√
Lymphomes très agressifs et leucémies aiguës avec chimiothérapie curative	√	√	√	√
Lymphomes indolents et leucémies chroniques	√	√	√	√
Affections myéloprolifératives et syndromes myélodysplasiques	√	√	√	√
Vaisseaux				
Chirurgie vasculaire périphérique (artérielle)	√	√	√	√
Interventions sur les vaisseaux périphériques (artériels)	√	√	√	√
Chirurgie carotidienne	√	√	√	√
Interventions sur la carotide et les vaisseaux extracrâniens	√	√	√	√
Radiologie interventionnelle (ou seulement diagnostique pour les vaisseaux)	√	√	√	√
Cœur				
Chirurgie cardiaque simple	√	√	√	√
Chirurgie cardiaque et chirurgie vasculaire avec machine cœur-poumons (sans chirurgie coronarienne)	√	√	√	√
Chirurgie coronarienne (PAC)	√	√	√	√
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)	√	√	√	√
Surrénalectomie isolée	√	√	√	√
Implantation d'un sphincter urinaire artificiel	√	√	√	√
Néphrostomie percutanée avec fragmentation de calculs	√	√	√	√
Poumons médical (pneumologie)				

Pneumologie	√	√	√	√
Pneumologie avec assistance ventilatoire spéciale	√	√	√	√
Mucoviscidose	√	√	√	√
Polysomnographie	√	√	√	√
Poumons chirurgical (chirurgie thoracique)				
Chirurgie thoracique	√	√	√	√
Néoplasmes malins du système respiratoire (résection curative par lobectomie / pneumonectomie)	√	√	√	√
Chirurgie du médiastin	√	√	√	√
Orthopédie				
Chirurgie de l'appareil locomoteur	√	√	√	√
Orthopédie	√	√	√	√
Chirurgie de la main	√	√	√	√
Arthroscopie 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	√	√	√	√
Rhumatologie				
Rhumatologie	√	√	√	√
Rhumatologie interdisciplinaire	√	√	√	√
Gynécologie				
Gynécologie	√	√	√	√
Centre du sein reconnu et certifié	√	√	√	√
Interventions liées à la transsexualité	√	√	√	√
Obstétrique				
Soins de base en obstétrique (à partir de la 35e sem. et >= 2000 g)	√	√	√	√
Obstétrique (à partir de la 32e sem. et >= 1250 g)	√	√	√	√
Nouveau-nés				
Soins de base aux nouveau-nés (à partir de la 35e sem. et >= 2000 g)	√	√	√	√
Néonatalogie (à partir de la 32e sem. et >= 1250 g)	√	√	√	√
Radiothérapie (radio-oncologie)				
Oncologie	√	√	√	√
Radio-oncologie	√	√	√	√
Médecine nucléaire	√	√	√	√
Traumatismes graves				
Chirurgie d'urgence (polytraumatismes)	√	√	√	√
Chirurgie d'urgence spécialisée (traumatismes cranio-cérébraux)	√	√	√	√

Réadaptation

Offre de prestations en réadaptation

Domaines de réadaptation	HFR Tafers	HFR Riaz	HFR Meyriez-Murten	HFR Billens
Réadaptation gériatrique	s	s	s	
Réadaptation cardio-vasculaire				a,s
Réadaptation musculo-squelettique	a,s		a,s	a,s
Réadaptation neurologique			a,s	a,s
Réadaptation pulmonaire				a,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.

La référence à cet égard est le document [«DefReha© version 2.0. Réadaptation stationnaire: définitions et exigences minimales»](#), qui décrit les prestations et les types de réadaptation stationnaire.

Offre stationnaire de domaines spécialisés	Nombre moyen de traitements / séances par jour et patient	Nombre de sorties	Jours de soins dispensés
Réadaptation gériatrique	0.00	875	14268
Réadaptation cardio-vasculaire	0.00	272	4518
Réadaptation musculo-squelettique	0.00	339	5772
Réadaptation neurologique	0.00	201	6646
Réadaptation pulmonaire	0.00	153	2116

Chiffres-clés des cliniques de jour (réadaptation ambulatoire)

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.

La référence à cet égard est le document [«DefReha© version 2.0, Réadaptation stationnaire: définitions et exigences minimales»](#), qui décrit les prestations et les types de réadaptation stationnaire.

Offre ambulatoire de domaines spécialisés	Nombre moyen de traitements / séances par patient	Nombre de consultations / traitements
Réadaptation cardio-vasculaire	11.00	6744
Réadaptation musculo-squelettique	44.00	31
Réadaptation neurologique	2.00	126
Réadaptation pulmonaire	3.00	5

Remarques

la différence avec 2020 , pour la réadaptation pulmonaire et neurologique, s'explique par la suppression de certains traitements ambulatoires pour raison de pandémie en attribuant les ressources aux services stationnaires.

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.

Hôpital le plus proche, lieu	Offre de prestations / Infrastructure	Distance (km)
HFR Tafers		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	9 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	9 km
HFR Riaz		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	27 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	27 km
HFR Meyriez-Murten		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	19 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	19 km
HFR Billens		
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Unité de soins intensifs dans un hôpital de soins somatiques aigus	26 km
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	Service des urgences dans un hôpital de soins somatiques aigus	26 km

Organisation en réseau avec des spécialistes / cliniques externes	Domaine spécialisé
HIB - Hôpital intercantonal de la Broye	Convention intercantonale
CHUV - centre universitaire hospitalier vaudois	contrat cadre de collaboration et avenant spécifique pour le CHUV et l'hôpital de l'île

Ressources en personnel de réadaptation

Spécialisations disponibles	Dotations en pourcent
HFR Tafers	
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	3.00%
HFR Fribourg - Hôpital cantonal	
Spécialiste en neurologie	1.00%
Spécialiste en pneumologie	2.00%
Spécialiste en cardiologie	3.00%
HFR Riaz	
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	10.00%
HFR Meyriez-Murten	
Spécialiste en cardiologie	2.00%
Spécialiste en gériatrie / médecine interne	5.00%
HFR Billens	
Spécialiste en médecine physique et réadaptation	2.00%

Des titres spécifiques de médecin spécialiste sont nécessaires à une thérapie adéquate. Les traitements complexes sont précisément rendus possibles grâce à la complémentarité des diverses spécialités.

Personnel soignant et thérapeutique, conseillers	Dotations en pourcent
HFR Tafers	
Infirmiers	12.00%
Physiothérapie	7.00%
Ergothérapie	2.00%
HFR Riaz	
Infirmiers	20.00%
Physiothérapie	9.00%
Ergothérapie	3.00%
HFR Meyriez-Murten	
Infirmiers	16.00%
Physiothérapie	11.00%
Ergothérapie	6.00%
HFR Billens	
Infirmiers	14.00%
Physiothérapie	4.00%
Ergothérapie	2.00%

Dans la réadaptation, les activités du personnel soignant et thérapeutique sont très différentes de celles d'un hôpital ou d'un service de soins aigus. C'est pourquoi vous trouverez ici des indications sur le personnel diplômé spécialisé en réadaptation.

Pour le nombre d'EPT, la date de référence est toujours le 31 décembre de l'année concernée.

Editeur



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

Voir aussi:

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



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

Instances impliqués et partenaires

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

Voir aussi:

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



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

Autres instances



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

Voir aussi: www.anq.ch



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

Voir plus: www.securitedespatients.ch



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