

Berne, le 8 janvier 2020

Rapport complémentaire : utilisation et indicateurs

Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)

Bilan et orientation future des mesures de l'ANQ

Samuel Wetz, MSc en Psychology

Table des matières

1	Contexte	4
2	Utilisation actuelle des mesures	5
2.1	Enquête de satisfaction des patient-e-s	5
2.2	Mesures dans le domaine des soins aigus	5
2.3	Mesures dans le domaine de la psychiatrie	9
2.4	Adaptation des mesures existantes	11
3	Indicateurs pour les mesures à venir	13
3.1	Indicateurs – mesures à venir en soins aigus	14
3.2	Indicateurs – mesures à venir en psychiatrie	22
3.3	Indicateurs – mesures à venir en réadaptation	30

Liste des figures

Figure 1	: utilisation de l'enquête de satisfaction des patient-e-s	5
Figure 2	: utilisation de la mesure des infections du site chirurgical	6
Figure 3	: utilisation de SQLape	7
Figure 4	: utilisation de la mesure de la prévalence des chutes	7
Figure 5	: utilisation de la mesure de la prévalence des escarres	8
Figure 6	: utilisation du registre des implants SIRIS	8
Figure 7	: utilisation de la mesure de l'évolution de l'importance des symptômes	9
Figure 8	: utilisation de la mesure des mesures limitatives de liberté	10
Figure 9	: adaptation des mesures en soins aigus	11
Figure 10	: adaptation des mesures en psychiatrie	12
Figure 11	: adaptation des mesures en réadaptation	13
Figure 12	: moteurs de la qualité en soins aigus - partie 1	14
Figure 13	: moteurs de la qualité en soins aigus - partie 2	15
Figure 14	: indicateurs des mesures du résultat clinique	16
Figure 15	: indicateurs de l'évaluation du résultat des patient-e-s	17
Figure 16	: indicateurs dans le domaine ambulatoire hospitalier	17
Figure 17	: indicateurs de la sécurité de la médication	18
Figure 18	: indicateurs de la sécurité des patients	18
Figure 19	: indicateurs de la qualité de l'indication	19
Figure 20	: indicateurs des complications	19
Figure 21	: groupes de patients déterminés par diagnostics	20
Figure 22	: indicateurs des erreurs de traitement	20
Figure 23	: indicateurs de la malnutrition	21
Figure 24	: moteurs de la qualité en psychiatrie - partie 1	22
Figure 25	: moteurs de la qualité en psychiatrie - partie 2	23
Figure 26	: indicateurs de la qualité de vie	24
Figure 27	: indicateurs de la qualité de la relation thérapeutique	25
Figure 28	: indicateur de l'usage des médicaments	25
Figure 29	: indicateurs des mesures ambulatoires en clinique	26
Figure 30	: indicateurs de l'enquête auprès des proches	26
Figure 31	: indicateurs de la qualité de l'indication	27
Figure 32	: indicateurs du rétablissement	27
Figure 33	: indicateurs des ressources	28
Figure 34	: indicateurs de la résilience	28
Figure 35	: indicateurs de la capacité de travail	29

Figure 36 : indicateurs des patient-e-s ayant des limitations cognitives	29
Figure 37 : moteurs de qualité en réadaptation - partie 1	30
Figure 38 : moteurs de qualité en réadaptation - partie 2.....	31
Figure 39 : indicateurs de l'indépendance.....	32
Figure 40 : indicateurs de la qualité de vie	32
Figure 41 : indicateurs de la durabilité.....	33
Figure 42 : groupes de patients déterminés par diagnostics	33
Figure 43 : indicateurs de l'évaluation du résultat des patient-e-s.....	34
Figure 44 : indicateurs de la participation.....	34
Figure 45 : indicateurs de la mesure du résultat clinique relative aux patients.....	35
Figure 46 : indicateurs de la qualité de l'indication	35
Figure 47 : indicateur de l'usage des médicaments	36
Figure 48 : indicateurs de l'enquête auprès des proches	36
Figure 49 : indicateurs des mesures ambulatoires en clinique.....	37

1 Contexte

L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) coordonne et réalise des mesures de qualité en médecine somatique aiguë, en réadaptation et en psychiatrie. Les résultats permettent de faire des comparaisons transparentes au niveau national, à partir desquelles les hôpitaux et les cliniques peuvent développer des mesures ciblées pour améliorer leur qualité. Les membres de l'ANQ sont l'association des hôpitaux H+, santésuisse, curafutura, les assureurs sociaux fédéraux, les cantons et la Conférence suisse des directeurs cantonaux de la santé.

Au regard de l'évolution des besoins dans le domaine des mesures de la qualité et dans le contexte des tendances politiques actuelles, le comité de l'ANQ a décidé de dresser un bilan auprès de ses principales parties prenantes. L'ANQ a donc chargé l'entreprise socialdesign ag de mener une enquête auprès des principales parties prenantes de l'ANQ (cantons, assureurs, cliniques et hôpitaux).

Cette enquête a été réalisée en juin/juillet 2019 à l'aide d'une enquête en ligne exhaustive, qui a ensuite servi de base à deux groupes thématiques. Les résultats de l'enquête ont été publiés dans le « [Rapport d'évaluation : bilan et orientation future des mesures de l'ANQ](#) »¹. En raison du taux de participation levé et surtout de l'exhaustivité des réponses textuelles apportées lors de l'enquête en ligne, toutes les questions qualitatives n'ont pas été évaluées en détail dans le rapport d'évaluation. Ces évaluations détaillées sont complétées par le présent rapport complémentaire.

Ci-après sont tout d'abord présentées les questions ouvertes à propos de l'utilisation concrète actuelle des mesures de l'ANQ dans les domaines des soins aigus et de la psychiatrie. Elles sont ensuite suivies des différents indicateurs suggérés pour les potentielles mesures de l'ANQ à venir dans les trois domaines. Toutes les réponses disponibles ont été évaluées par le biais d'une analyse de contenu qualitative². Il s'agit d'une procédure systématisée d'évaluation des données qualitatives faisant appel à la technique de structuration. L'objectif de la structuration est de classer les données selon des critères définis afin de filtrer certains aspects des données et d'évaluer celles-ci dans leur globalité. Les jeux de données ont donc été décomposés en unités et affectés à une catégorie (codés) à l'aide d'un système de catégorisation conçu à partir des réponses d'origine disponibles (procédure inductive). Cette procédure permet de filtrer de façon systématisée les données disponibles pour en extraire les déclarations centrales et les structurer, même lorsqu'il s'agit de grandes quantités de données. Les données utilisées, à savoir toutes les réponses d'origine de l'enquête en ligne, figurent dans l'« [Annexe : réponses d'origine](#) »³.

Lors de l'interprétation des évaluations ci-dessous, il faut tenir compte du fait que toutes les personnes interrogées n'ont pas répondu à toutes les questions ouvertes et que les réponses ne sont pas différenciées par partie prenante ; les réponses utilisées proviennent donc des hôpitaux/cliniques (n=272), des cantons (n=22) et des assureurs (n=13). On ne peut par conséquent tirer aucun résultat quantitatif absolu des données disponibles. En revanche, le présent rapport complémentaire permet de présenter le spectre des réponses données et de contribuer aux discussions relatives à l'orientation future de l'ANQ en proposant un « état des lieux » structuré.

¹ <https://www.anq.ch/fr/anq/publications/bilan/>

² Mayring, Philipp (2004) : Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Deutscher Studien Verlag. 114ff.

³ <https://www.anq.ch/fr/anq/publications/bilan/>

2 Utilisation actuelle des mesures

L'utilisation actuelle de l'enquête de satisfaction des patient-e-s ainsi que des différentes mesures dans les domaines des soins aigus et de la psychiatrie est présentée dans ce chapitre. Une évaluation intermédiaire complète a été réalisée en 2018 en réadaptation⁴, c'est pourquoi aucune évaluation détaillée des mesures n'a été réalisée pour le bilan.

2.1 Enquête de satisfaction des patient-e-s

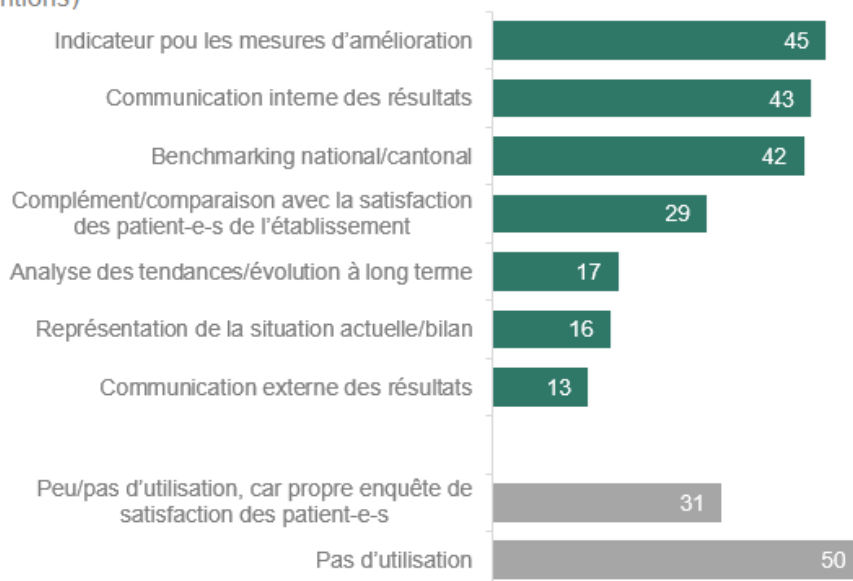
La Figure 1 présente les réponses à la question ouverte relative à l'utilisation des résultats de l'enquête de satisfaction des patient-e-s. Au total, 229 des personnes interrogées ont répondu par écrit à cette question (n = 229), 308 mentions ont été codées à partir de ces réponses écrites. Seuls les codes (catégories) cités par au moins dix personnes sont représentés.

Le plus souvent, les résultats de l'enquête de satisfaction des patient-e-s sont utilisés comme indicateur de mesures d'amélioration possibles. Vient ensuite l'utilisation des résultats à des fins de communication interne et d'évaluation des résultats par rapport aux résultats nationaux et/ou cantonaux.

31 personnes indiquent de ne pas utiliser les résultats ou seulement très peu, car le prestataire effectue sa propre enquête de satisfaction des patient-e-s. 50 autres personnes indiquent de ne pas utiliser les résultats.

Figure 1 : utilisation de l'enquête de satisfaction des patient-e-s

Comment utilisez-vous les résultats de la mesure actuelle de la satisfaction des patients (questionnaire succinct de l'ANQ) ? (308 mentions; Représentation de codes avec min. 10 mentions)



Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

2.2 Mesures dans le domaine des soins aigus

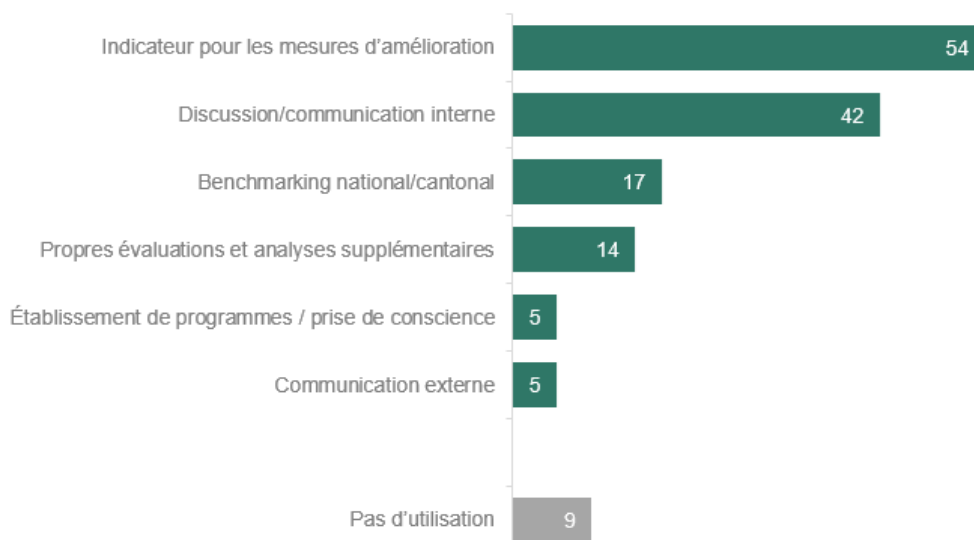
Les figures Figure 2 à Figure 6 représentent l'utilisation actuelle des différentes mesures dans le domaine des soins aigus ; elle est également résumée ci-après.

⁴ Voir https://www.ang.ch/wp-content/uploads/2018/05/ANQ_Reha_Evaluation-Report_April8.pdf (consulté le : 11.12.2019).

- Infections du site chirurgical (Figure 2) : près de la moitié des personnes ayant répondu à cette question disent utiliser cette mesure comme indicateur pour des mesures d'amélioration (54 mentions). 42 personnes utilisent les résultats dans les discussions internes ou les communiquent en interne. 17 personnes utilisent les résultats en particulier pour le benchmarking et 14 personnes indiquent effectuer leurs propres analyses complémentaires (approfondies) sur la base des résultats.
- Réadmissions potentiellement évitables (SQLape) (Figure 3) : concernant l'utilisation des résultats des réadmissions potentiellement évitables, la réponse la plus fréquente est que les établissements réalisent leurs propres évaluations/analyses (approfondies) de cas (17 mentions). 16 personnes utilisent les résultats comme indicateur pour les mesures d'amélioration et 13 pour la discussion ou la communication internes.
- Mesure de la prévalence des chutes (Figure 4) : le plus souvent, la mesure de la prévalence des chutes est utilisée comme indicateur pour les mesures d'amélioration (18 mentions) ; viennent ensuite l'utilisation pour la discussion/communication interne (13 mentions) et pour le benchmarking (13 mentions). 24 personnes indiquent ne quasiment pas utiliser ces résultats, car le prestataire effectue sa propre mesure.
- Mesure de la prévalence des escarres (Figure 5) : la mesure de la prévalence des escarres est également la mesure la plus utilisée comme indicateur pour les mesures d'amélioration (20 mentions), suivie de l'utilisation pour le benchmarking (16 mentions). Par comparaison avec les autres mesures dans le domaine des soins aigus, les résultats sont aussi souvent utilisés à des fins de sensibilisation au thème des escarres (10 mentions). D'après 15 personnes, les résultats ne sont pas ou très peu utilisés car une mesure propre est réalisée.
- Registre des implants SIRIS (Figure 6) : d'après le nombre total de mentions, les résultats du registre des implants de hanche et de genoux sont encore peu utilisés. En outre, les résultats sont plus souvent utilisés pour les discussions et la communication internes (11 mentions) que comme indicateur pour les mesures d'amélioration (9 mentions). 24 personnes indiquent explicitement que les résultats ne sont pas encore utilisés, mais que cela est prévu concrètement à l'avenir.

Figure 2 : utilisation de la mesure des infections du site chirurgical

Comment utilisez-vous les résultats de la mesure des infections du site chirurgical ? (159 mentions; Représentation de codes avec min. 5 mentions)

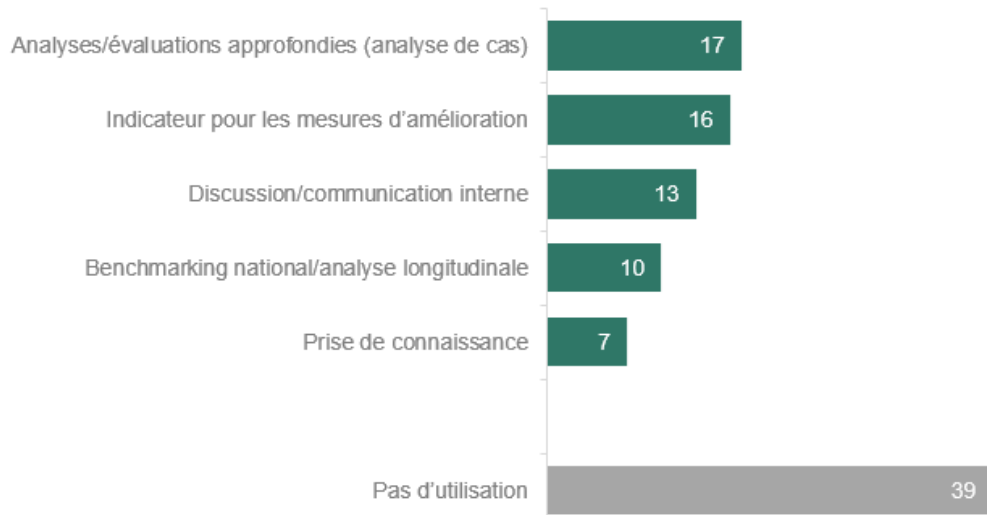


Filtre des questions : hôpitaux et cliniques participant à la mesure, cantons et assureurs

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 3 : utilisation de SQLape

Comment utilisez-vous les résultats de la mesure des réadmissions potentiellement évitables (SQLape) ? (116 mentions; Représentation de codes avec min. 5 mentions)

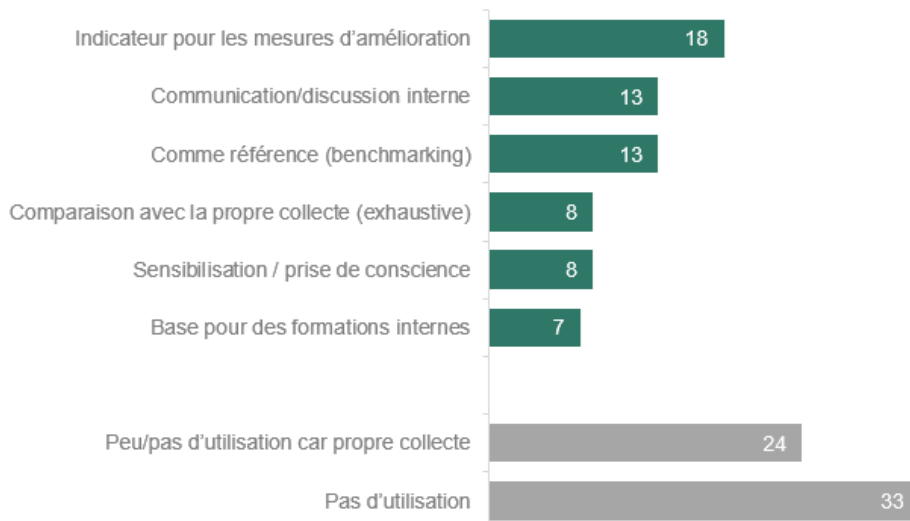


Filtre des questions : hôpitaux et cliniques participant à la mesure, cantons et assureurs

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 4 : utilisation de la mesure de la prévalence des chutes

Comment utilisez-vous les résultats de la mesure de la prévalence des chutes (LPZ International) ? (146 mentions; Représentation de codes avec min. 5 mentions)

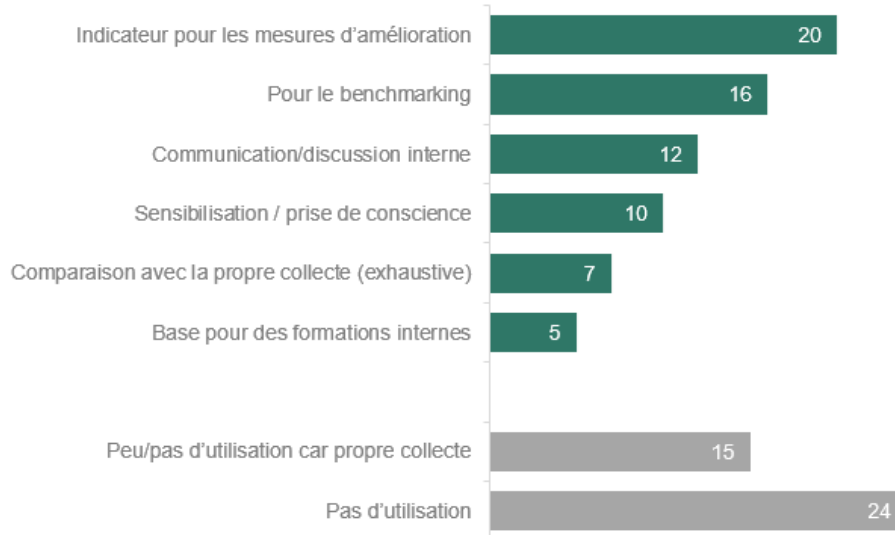


Filtre des questions : hôpitaux et cliniques participant à la mesure, cantons et assureurs

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 5 : utilisation de la mesure de la prévalence des escarres

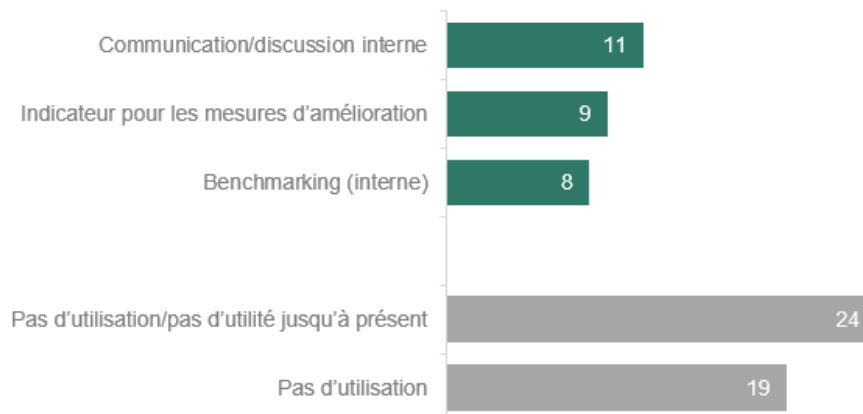
Comment utilisez-vous les résultats de la mesure de la prévalence des escarres (LPZ International) ? (141 mentions; Représentation de codes avec min. 5 mentions)



Filtre des questions : hôpitaux et cliniques participant à la mesure, cantons et assureurs
Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 6 : utilisation du registre des implants SIRIS

Comment utilisez-vous les résultats du registre des implants du genou et de la hanche (Registre des implants SIRIS) ? (95 mentions; Représentation de codes avec min. 5 mentions)



Filtre des questions : hôpitaux et cliniques participant à la mesure, cantons et assureurs
Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

2.3 Mesures dans le domaine de la psychiatrie

L'utilisation des différentes mesures en psychiatrie est représentée ci-après, les divers instruments de mesure n'étant pas différenciés dans la mesure de l'importance des symptômes.

- Mesure de l'évolution de l'importance des symptômes (Figure 7) : les résultats de cette mesure sont le plus souvent utilisés directement dans le traitement ou la planification du traitement (17 mentions) ou pour l'évaluation de la réussite du traitement (6 mentions). Dix personnes utilisent les résultats pour le benchmarking national des prestataires, dont neuf personnes comme indicateur pour les mesures d'amélioration et pour la discussion interne des résultats.
- Mesure des mesures limitatives de liberté (Figure 8) : cette mesure est utilisée le plus souvent comme indicateur pour les mesures d'amélioration, en général avec l'objectif de diminuer le nombre de mesures limitatives de liberté (17 mentions). 14 personnes utilisent les résultats pour la discussion interne. Au total, 34 personnes indiquent ne pas utiliser les résultats de cette mesure. Parmi elles, 13 personnes le justifient par le fait que la clinique n'utilise pas de mesures limitatives de liberté.

Figure 7 : utilisation de la mesure de l'évolution de l'importance des symptômes.

Comment utilisez-vous les résultats de la mesure de l'évolution de l'importance des symptômes (évaluation tierce et auto-évaluation) ? (100 mentions; Représentation de codes avec min. 3 mentions)

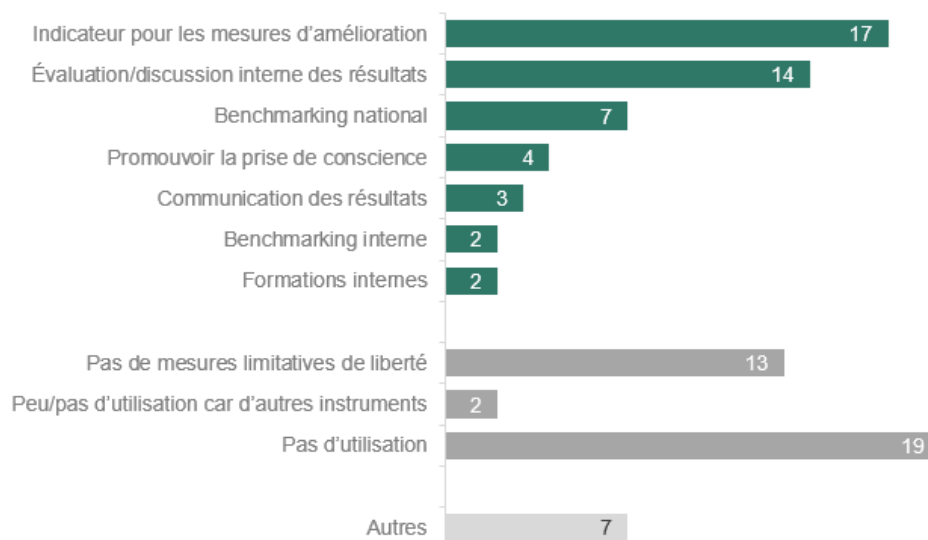


Filtre des questions : hôpitaux et cliniques participant à la mesure, cantons et assureurs

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 8 : utilisation de la mesure des mesures limitatives de liberté

Comment utilisez-vous les résultats de la mesure des mesures limitatives de liberté ? (90 mentions)



Filtre des questions : hôpitaux et cliniques participant à la mesure, cantons et assureurs

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

2.4 Adaptation des mesures existantes

Ci-après figurent les réponses à la question des adaptations qui permettraient d'augmenter l'utilité des mesures actuelles dans chaque domaine.

90 personnes se sont exprimées à ce sujet dans le domaine des soins aigus (voir Figure 9). L'élément le plus souvent cité était le souhait d'une disponibilité plus rapide des résultats ainsi que d'une plus forte différenciation des résultats. Cette demande concernait à la fois le niveau des diagnostics et le niveau des hôpitaux (établissements/sites).

11 personnes ont indiqué spécifiquement pour les deux mesures de la prévalence des chutes et des escarres qu'il était possible d'augmenter l'utilité à travers une mesure de l'incidence ou un élargissement de la mesure de la prévalence. En ce qui concerne plus particulièrement la mesure de la satisfaction des patients, on souhaite une plus grande différenciation des questions.

Dix personnes souhaiteraient d'autres mesures ou des mesures supplémentaires, la mesure des *patient-reported outcome measures* (PROM) ayant été citée plusieurs fois. Pour huit personnes, l'utilité des mesures dans le domaine des soins aigus augmenterait s'il l'on publiait en même temps les mesures possibles ou les recommandations (d'intervention).

Figure 9 : adaptation des mesures en soins aigus

D'après vous, quelles adaptations des mesures de l'ANQ existantes en soins aigus permettraient d'en renforcer l'utilité ? (144 mentions; Représentation de codes avec min. 5 mentions)



Filtre des questions : hôpitaux œuvrant en soins aigus, cantons et assureurs

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Concernant l'augmentation de l'utilité des mesures en psychiatrie, le souhait le plus fréquemment émis est celui d'une plus forte différenciation dans les résultats, à l'instar des mesures en soins aigus. Cela s'applique aussi bien aux diagnostics et cliniques qu'aux différents domaines de la psychiatrie (14 mentions). Tout comme en soins aigus, cinq personnes souhaitent un questionnaire de satisfaction des patient-e-s plus différencié.

Neuf personnes souhaitent l'introduction d'autres instruments de mesure ou l'inclusion d'autres variables.

En matière d'organisation de la mesure et de procédure d'évaluation, sept personnes souhaitent la suppression du regroupement des cas et quatre personnes l'inclusion de patient-e-s hospitalisés sur une plus courte durée (< 7 jours) dans les mesures.

Figure 10 : adaptation des mesures en psychiatrie

D'après vous, quelles adaptations des mesures de l'ANQ existantes en psychiatrie permettraient d'en renforcer l'utilité ? (66 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)



Filtre des questions : cliniques œuvrant en psychiatrie, cantons et assureurs

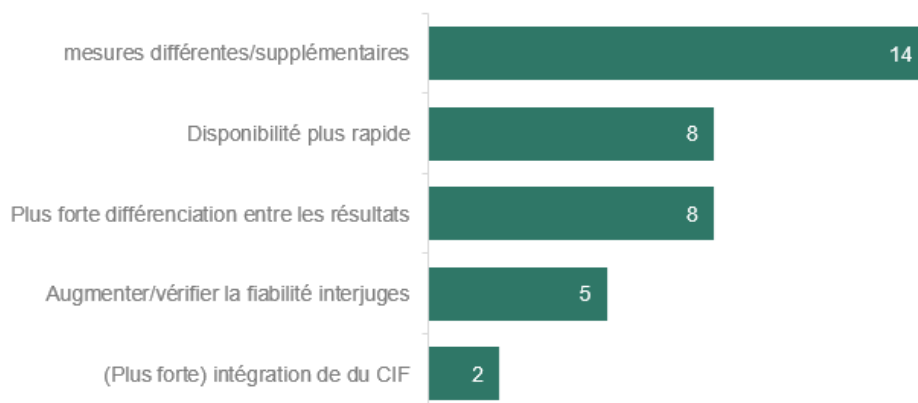
Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Dans le domaine de la réadaptation, c'est l'introduction de mesures différentes/supplémentaires qui vient en tête, l'introduction de problématiques spécifiques à la réadaptation ayant été indiquée plusieurs fois.

Tout comme dans les deux autres domaines, huit personnes souhaitent une plus forte différenciation dans les résultats en réadaptation, en particulier concernant les diagnostics et les domaines. De même, huit personnes souhaitent une disponibilité plus rapide des résultats.

Figure 11 : adaptation des mesures en réadaptation

D'après vous, quelles adaptations des mesures de l'ANQ existantes en réadaptation permettraient d'en renforcer l'utilité ? (52 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)



Filtre des questions : cliniques œuvrant en réadaptation, cantons et assureurs

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

3 Indicateurs pour les mesures à venir

Le présent chapitre présente, pour chaque domaine, les mesures pouvant servir de moteur pour le futur développement de la qualité du point de vue des personnes interrogées. Concrètement, onze à seize mesures possibles étaient proposées en fonction du domaine, avec la possibilité d'en choisir cinq au maximum, ce qui devait permettre d'en déterminer l'importance. Pour chaque mesure sélectionnée, il était posé une question supplémentaire à propos des indicateurs possibles.

3.1 Indicateurs – mesures à venir en soins aigus

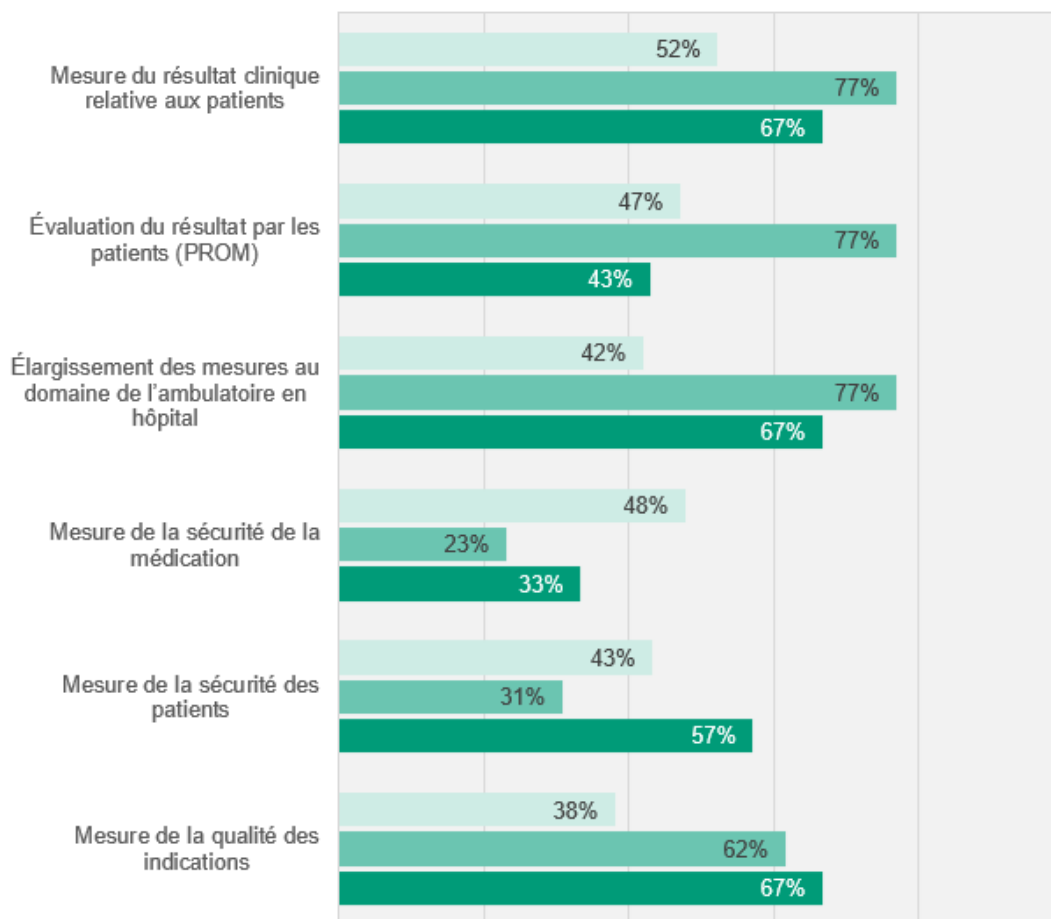
Au total, douze mesures possibles étaient proposées en soins aigus. Elles sont illustrées dans les Figure 12 et Figure 13. La part obtenue sur le maximum des réponses possibles y est indiquée. Par exemple, sur 21 cantons au total, quatorze ont choisi la réponse *mesures de résultats cliniques relatifs aux patients* comme futur moteur possible du développement de la qualité (67 % de tous les cantons).

Figure 12 : moteurs de la qualité en soins aigus - partie 1

Part 1: Parmi les mesures suivantes, lesquelles peuvent favoriser le développement futur de la qualité en soins aigus ? (5 réponses max.)

Proportion du maximum de réponses possibles

- Hôpital/clinique (n=155)
- Assureur (n=13)
- Canton (n=21)



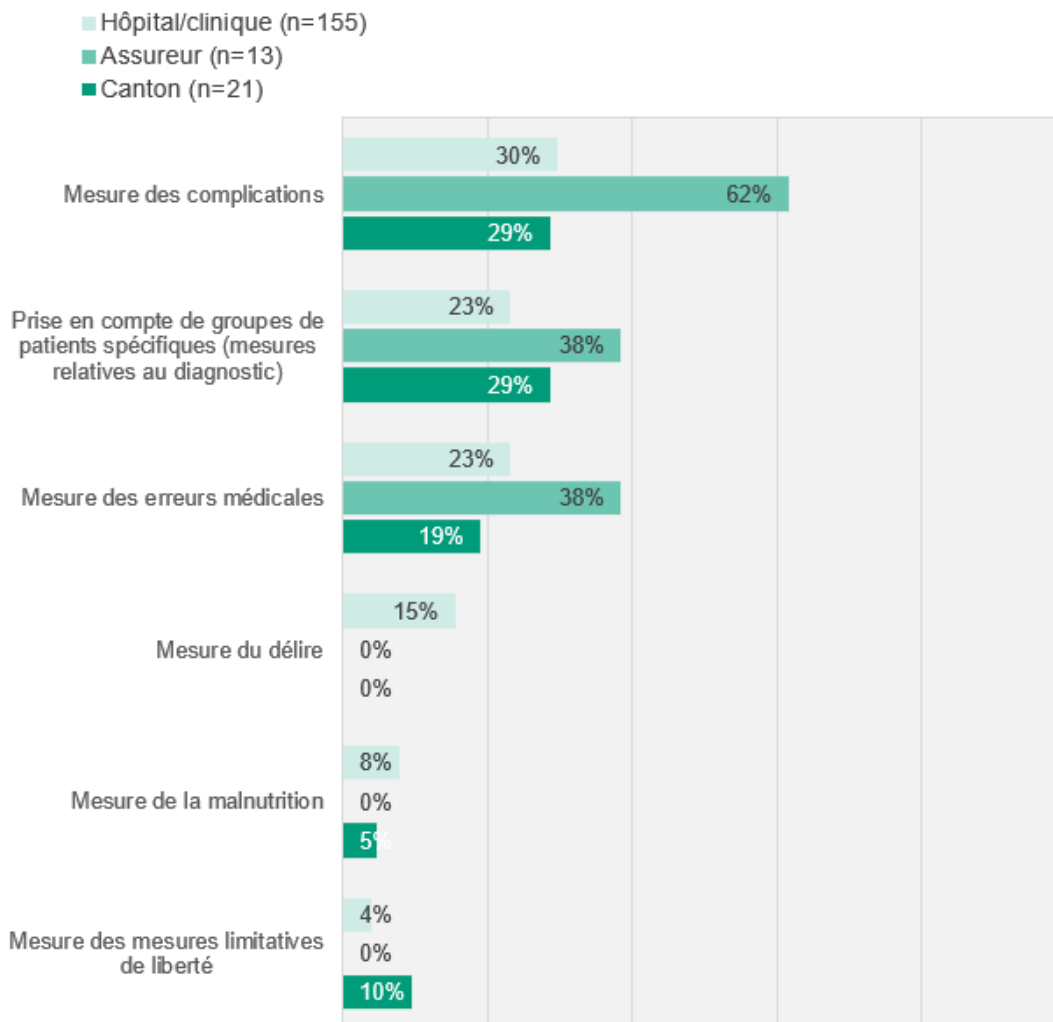
Filtre des questions : hôpitaux et cliniques œuvrant en soins aigus, cantons et assureurs

Source: socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 13 : moteurs de la qualité en soins aigus - partie 2

Part 2: Parmi les mesures suivantes, lesquelles peuvent favoriser le développement futur de la qualité en soins aigus ? (5 réponses max.)

Proportion du maximum de réponses possibles



Filter des questions : hôpitaux et cliniques œuvrant en soins aigus, cantons et assureurs

Source: socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Les figures ci-après (Figure 14 à Figure 23) représentent les indicateurs possibles cités pour les mesures sélectionnées⁵ ; ceux-ci sont également résumés brièvement ci-dessous pour les mesures citées plus de 20 fois :

- **Mesures du résultat clinique relatives aux patients** : il a été indiqué le plus souvent qu'il faut choisir les indicateurs en fonction du diagnostic, ce qui ne permet pas de formuler une affirmation générale. En outre, pour l'interprétation de ces résultats, il faut noter que différents indicateurs ont été cités alors qu'ils devraient plutôt être attribués aux PROMS (évaluation de la douleur, enquête auprès des patient-e-s, qualité de vie).
- **Évaluation des résultats par le/la patient-e** : les indicateurs possibles cités le plus souvent sont la qualité de vie (9 mentions) ainsi que la satisfaction des patient-e-s (8 mentions).
- **Domaine ambulatoire hospitalier** : l'indicateur possible cité de loin le plus souvent pour un élargissement des mesures au domaine de l'ambulatoire en hôpital est la mesure de la

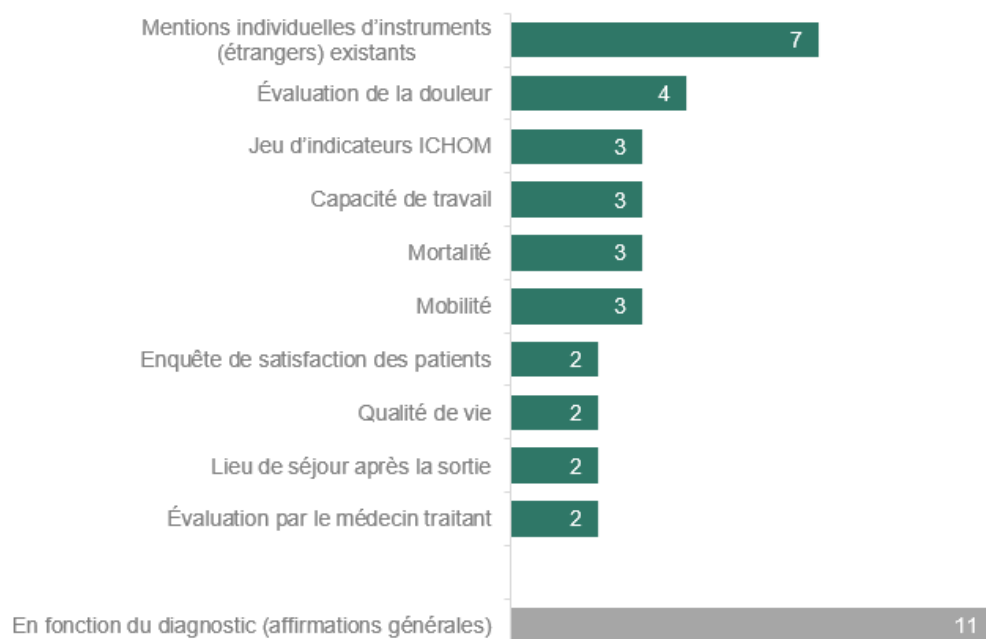
⁵ Aucune question complémentaire n'a été posée pour la mesure des mesures limitatives de liberté, ni pour la mesure du délire.

satisfaction des patient-e-s, suivie de la collecte des taux d'hospitalisation et de la mesure de la qualité des informations délivrées aux patient-e-s à la sortie.

- Sécurité de la médication : le nombre d'erreurs liées à la médication pourrait être un indicateur pour la mesure de la sécurité de la médication, diverses approches ont été présentées à cette fin (interactions indésirables, confusions, erreurs de dosage, erreurs d'administration, erreurs dans la préparation).
- Sécurité des patient-e-s : l'indicateur le plus souvent cité était la fréquence des annonces CIRS⁶ (10 mentions), suivie de l'utilisation de la liste de contrôle Safe Surgery (7 mentions).
- Qualité de l'indication : c'est la mesure des PROMs qui est la plus fréquemment suggérée comme indicateur de la qualité de l'indication (7 mentions), suivie de l'analyse du lien entre le diagnostic et l'objectif du traitement (4 mentions) et le taux de mortalité (3 mentions).
- Complications : six personnes ont suggéré les infections comme indicateur pour la mesure des complications. Trois personnes ont toutes proposé les indicateurs suivants : prolongement du traitement, taux de réadmissions, taux de réopération, taux de complications.
- Groupes de patients déterminés par diagnostics : en ce qui concerne les groupes de patients liés au diagnostic qui devrait être pris en compte spécifiquement dans les futures mesures, l'oncologie est mentionnée le plus souvent. Viennent ensuite la structuration générale des résultats de la mesure selon le DRG, le diabète et l'insuffisance cardiaque.

Figure 14 : indicateurs des mesures du résultat clinique

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour les mesures de résultats cliniques relatives aux patients ? (61 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)



Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

⁶ Annonces du *Critical Incidence Reporting System*.

Figure 15 : indicateurs de l'évaluation du résultat des patient-e-s

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour l'évaluation des résultats par les patients ? (59 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)



Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 16 : indicateurs dans le domaine ambulatoire hospitalier

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour l'élargissement des mesures au domaine de l'ambulatoire en hôpital ? (91 mentions; Représentation de codes avec min. 3 mentions)

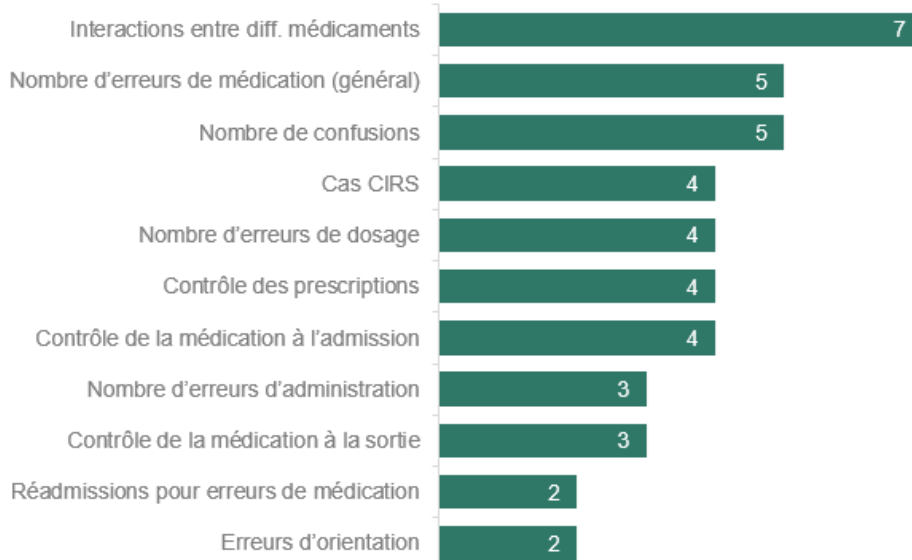


Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 17 : indicateurs de la sécurité de la médication

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la sécurité de la médication ? (63 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)

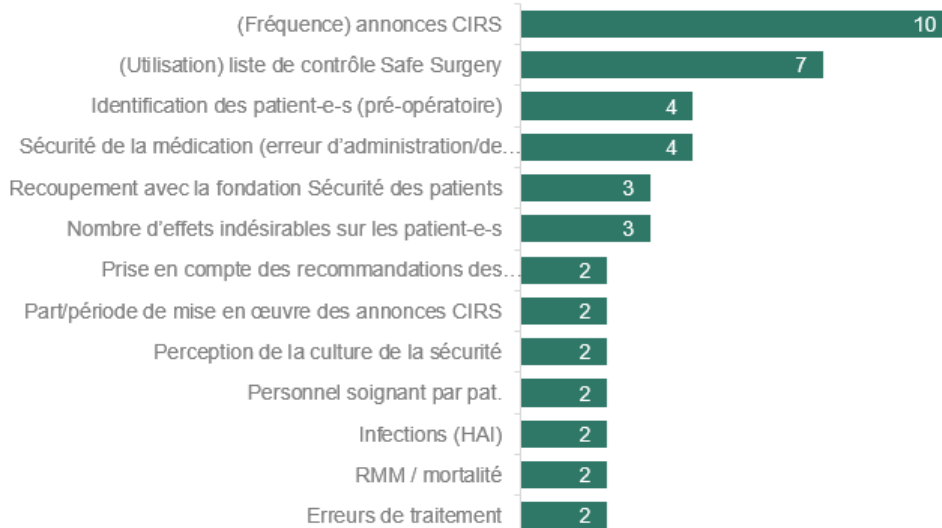


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 18 : indicateurs de la sécurité des patients

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la sécurité des patients ? (68 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)

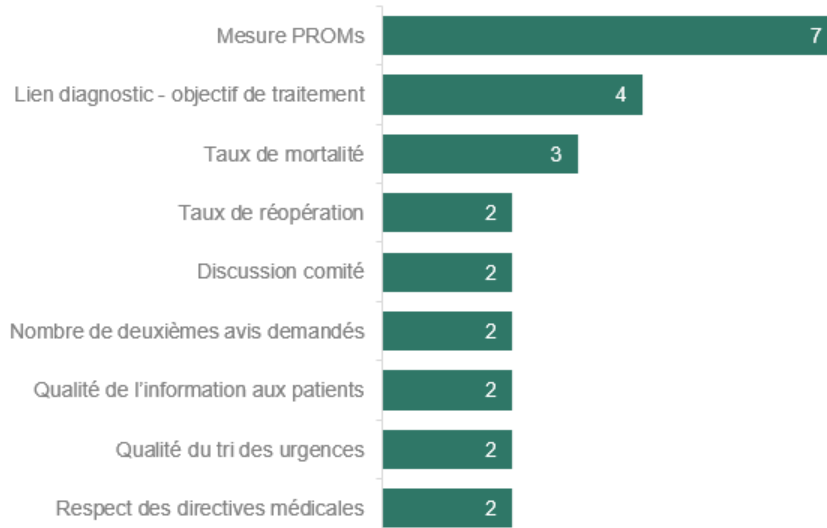


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 19 : indicateurs de la qualité de l'indication

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la qualité de l'indication ? (58 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)



Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 20 : indicateurs des complications

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure des complications ? (47 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)

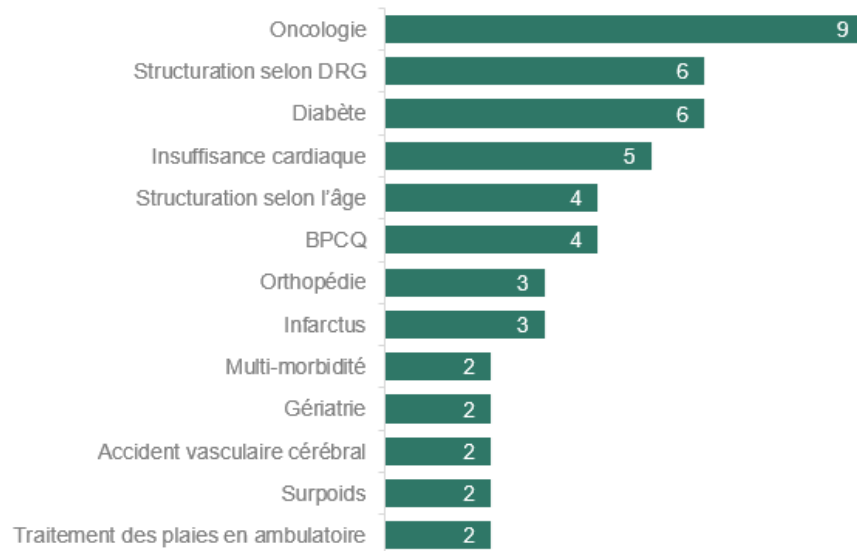


Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 21 : groupes de patients déterminés par diagnostics

Quels groupes de patients spécifiques déterminés par diagnostics devraient être pris en compte pour les mesures à l'avenir ? (69 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)

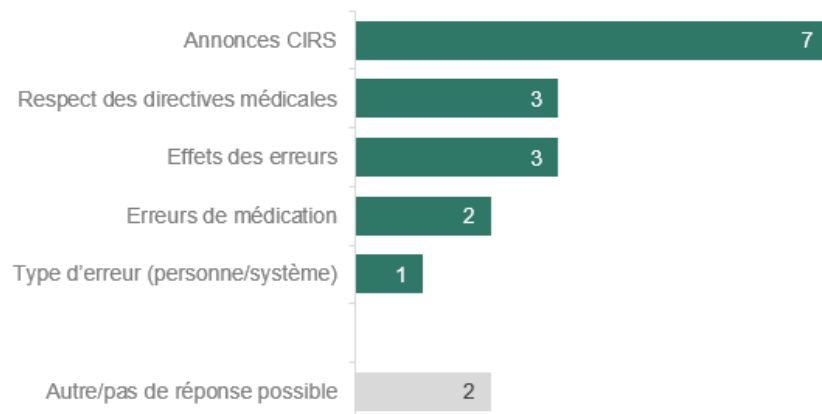


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 22 : indicateurs des erreurs de traitement

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure des erreurs médicales ? (18 mentions)

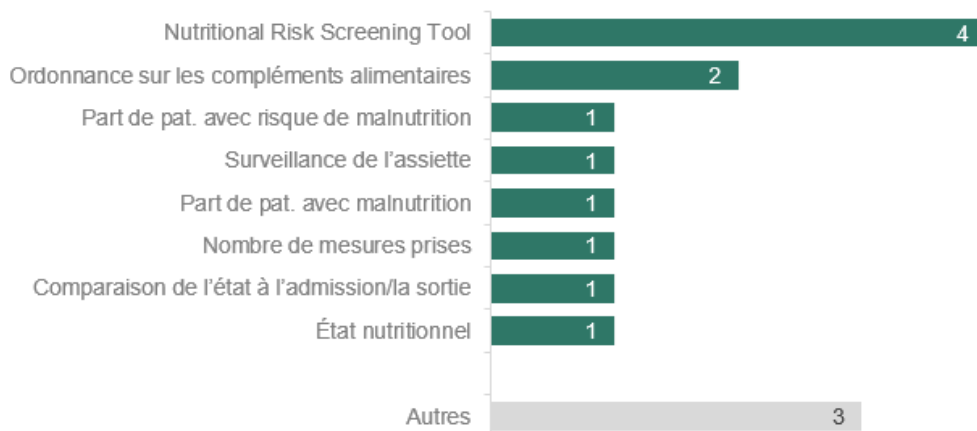


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 23 : indicateurs de la malnutrition

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la malnutrition ? (15 mentions)



Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

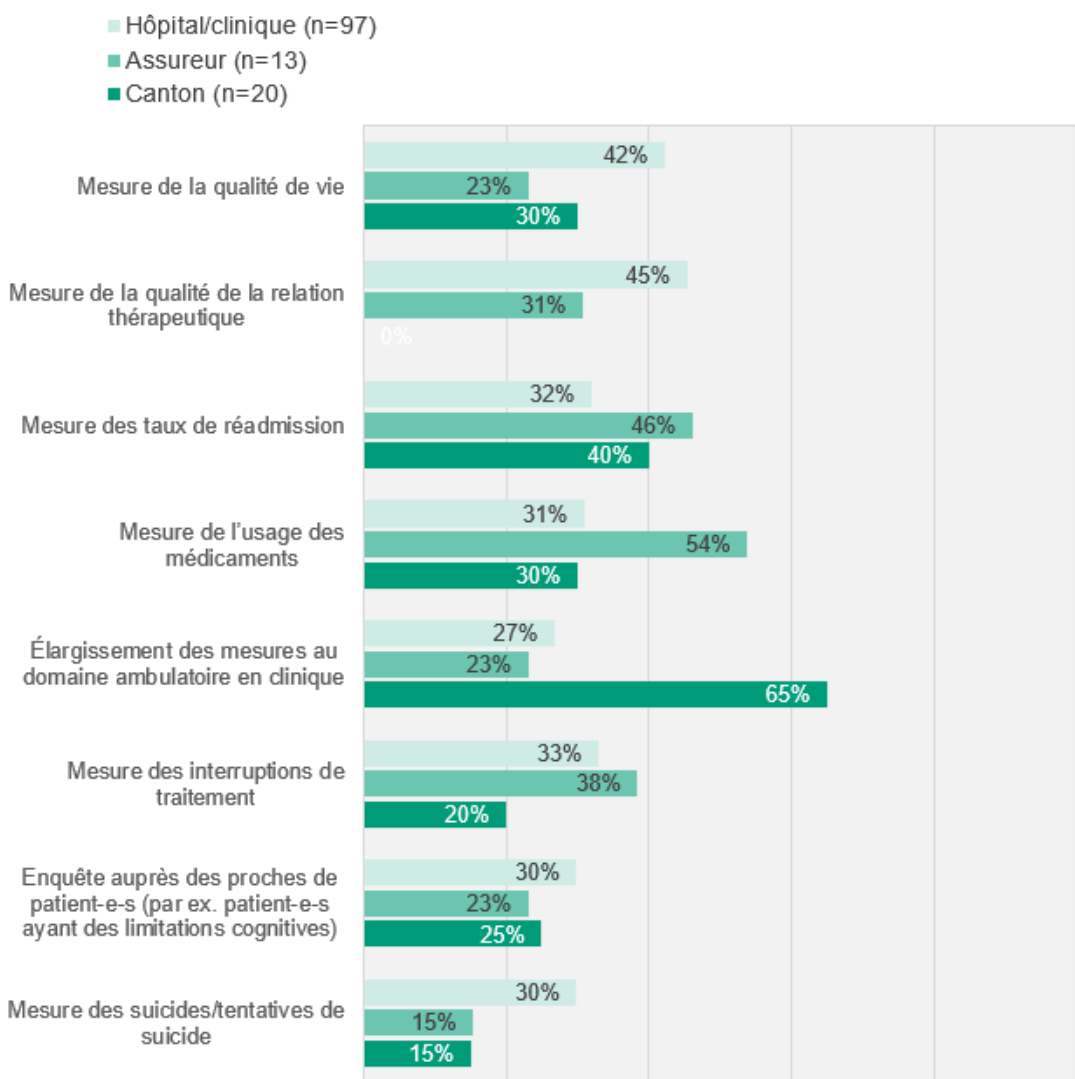
3.2 Indicateurs – mesures à venir en psychiatrie

Au total, 15 mesures possibles étaient proposées en psychiatrie. Elles sont illustrées dans les Figure 24 et Figure 25. La part obtenue sur le maximum des réponses possibles y est indiquée. Par exemple, sur 20 cantons au total, six ont choisi la réponse *mesure de la qualité de vie* comme futur moteur possible du développement de la qualité (30 % de tous les cantons).

Figure 24 : moteurs de la qualité en psychiatrie - partie 1

Part 1: Parmi les mesures suivantes, lesquelles peuvent favoriser le développement futur de la qualité en psychiatrie? (5 réponses max.)

Proportion du maximum de réponses possibles



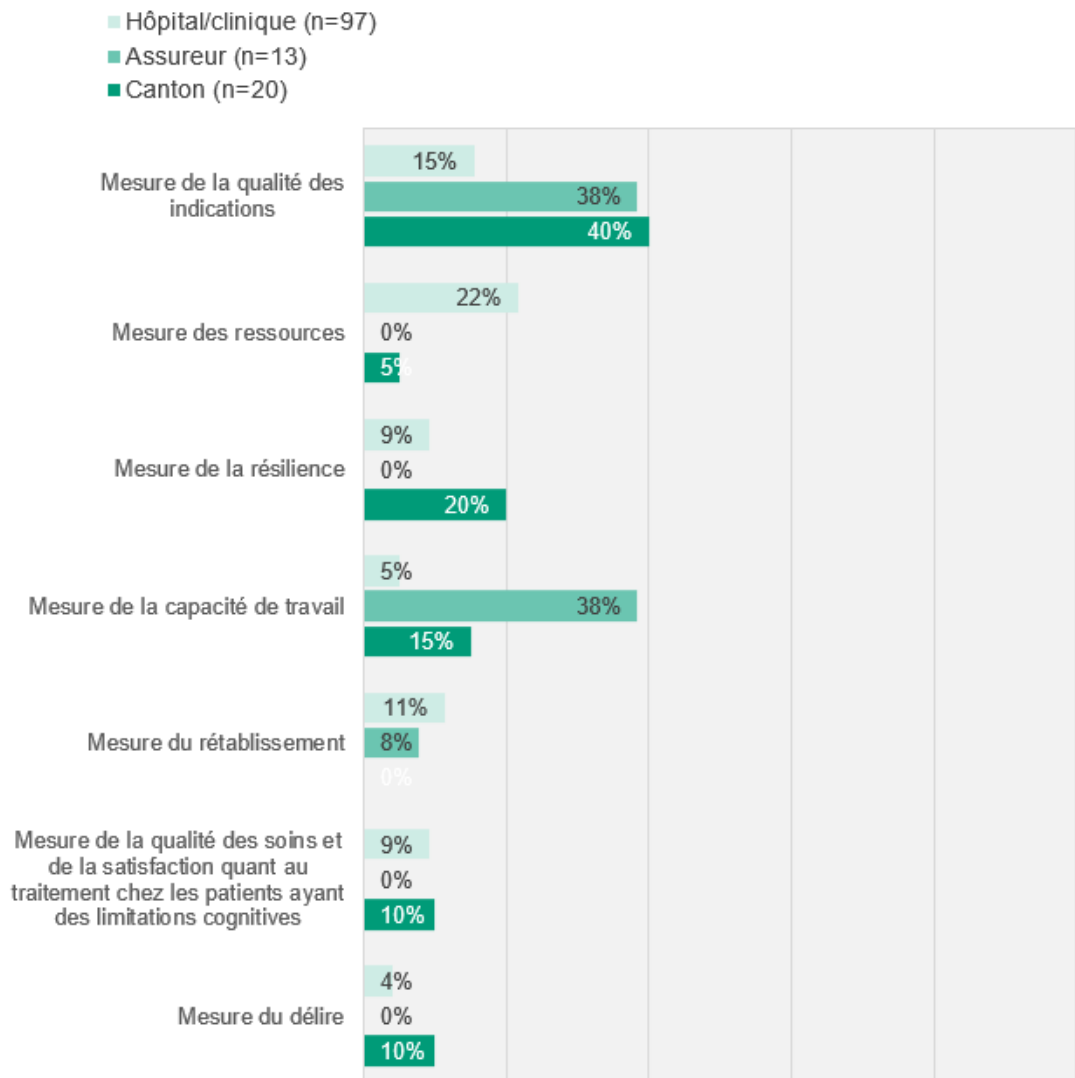
Filtre des questions : hôpitaux et cliniques œuvrant en psychiatrie, cantons et assureurs

Source: socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 25 : moteurs de la qualité en psychiatrie - partie 2

Part 2: Parmi les mesures suivantes, lesquelles peuvent favoriser le développement futur de la qualité en psychiatrie? (5 réponses max.)

Proportion du maximum de réponses possibles



Filtre des questions : hôpitaux et cliniques œuvrant en psychiatrie, cantons et assureurs

Source: socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Les figures ci-après (Figure 26 à Figure 36) représentent les indicateurs possibles cités pour les mesures sélectionnées⁷ ; ceux-ci sont également résumés brièvement ci-dessous pour les mesures citées plus de 20 fois :

- **Qualité de vie** : 14 personnes citent des instruments existants comme indicateurs possibles pour la mesure de la qualité de vie (par ex. SF-36, WHO-5, BIT). Quatre personnes citent l'enquête de satisfaction, les contacts sociaux et la capacité de travail ou la situation professionnelle comme indicateurs.
- **Qualité de la relation thérapeutique** : cinq personnes indiquent qu'il faudrait utiliser des indicateurs déjà établis pour la mesure, mais sans citer d'exemple concret. Les indicateurs

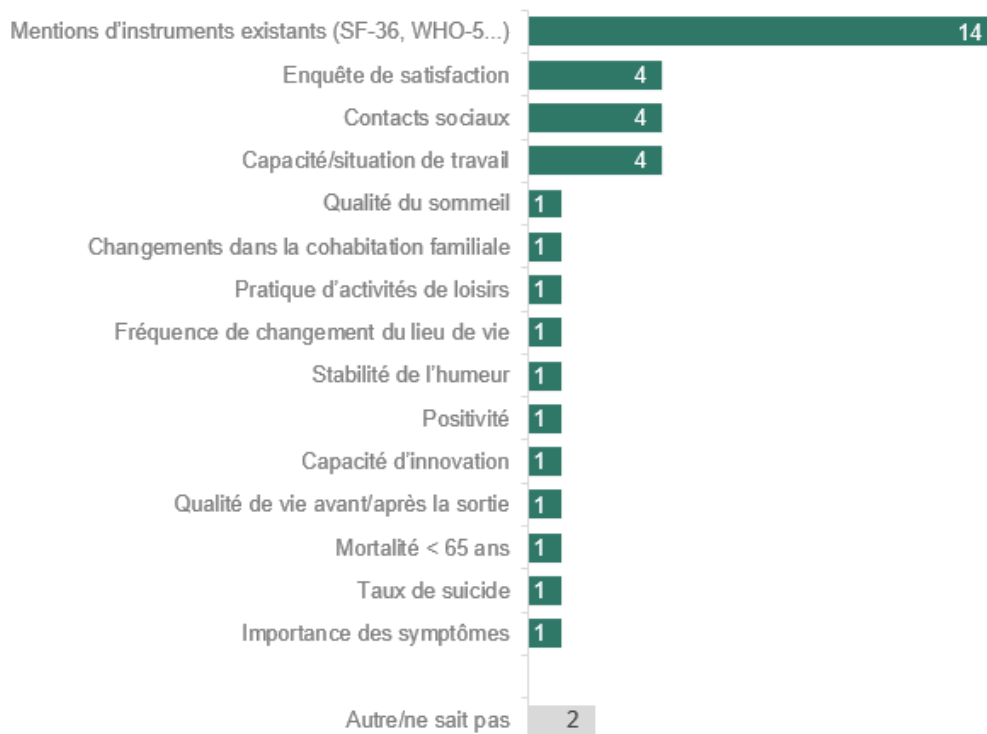
⁷ Aucune question complémentaire n'a été posée pour la mesure des taux de réadmission, la mesure des interruptions de traitement, la mesure des suicides/tentatives de suicide et la mesure du délire.

concrets cités le plus souvent sont la relation de confiance (4 mentions) et une problématique tournant autour du « se sentir compris » (4 mentions).

- Usage des médicaments : la collecte de la consommation de médicaments (selon la classe de substance) (6 mentions) ou la comparaison de la médication à l'admission et à la sortie (4 mentions) sont des indicateurs possibles pour la mesure de l'usage des médicaments.
- Domaine ambulatoire hospitalier : dans le cadre d'un élargissement des mesures au domaine ambulatoire en hôpital, six personnes indiquent qu'il faut mesurer l'importance des symptômes. Cinq personnes ont suggéré la mesure des taux d'hospitalisation et de la satisfaction des patient-e-s.
- Enquête auprès des proches : sont citées le plus souvent comme indicateur pour une possible enquête auprès des proches l'évaluation de l'inclusion des proches (10 mentions), l'évaluation des informations obtenues (7 mentions) et la satisfaction des proches (6 mentions).
- Qualité de l'indication : trois personnes suggèrent la comparaison du diagnostic à l'admission et à la sortie comme indicateur possible pour la mesure de la qualité de l'indication. Deux personnes indiquent par exemple l'instrument de mesure COMI, utilisé dans le canton de Bâle-Ville d'après les réponses.

Figure 26 : indicateurs de la qualité de vie

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la qualité de vie ? (52 mentions)

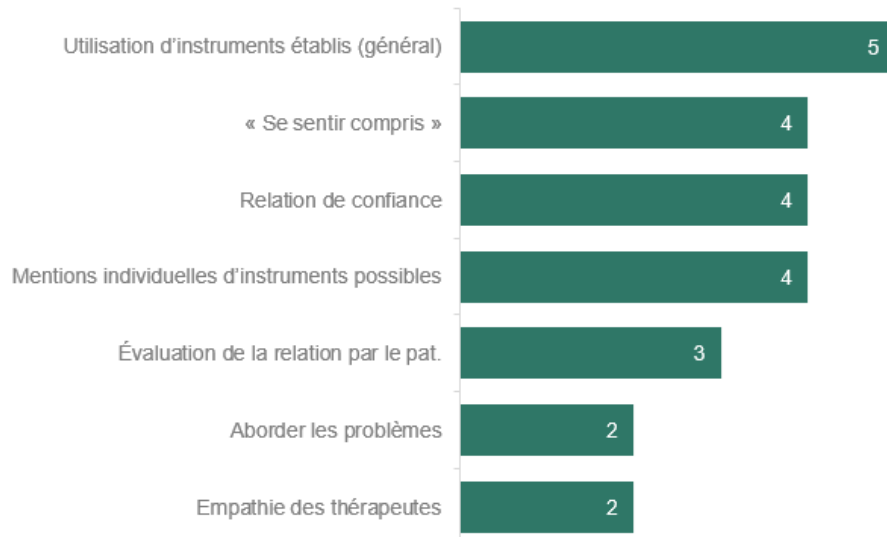


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 27 : indicateurs de la qualité de la relation thérapeutique

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la qualité de la relation thérapeutique ?
(34 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)

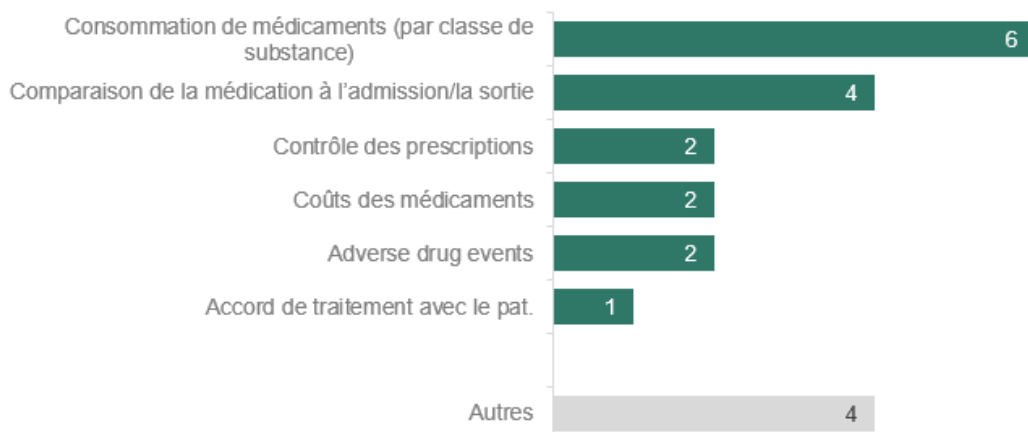


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 28 : indicateur de l'usage des médicaments

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de l'usage des médicaments ? (21 mentions)

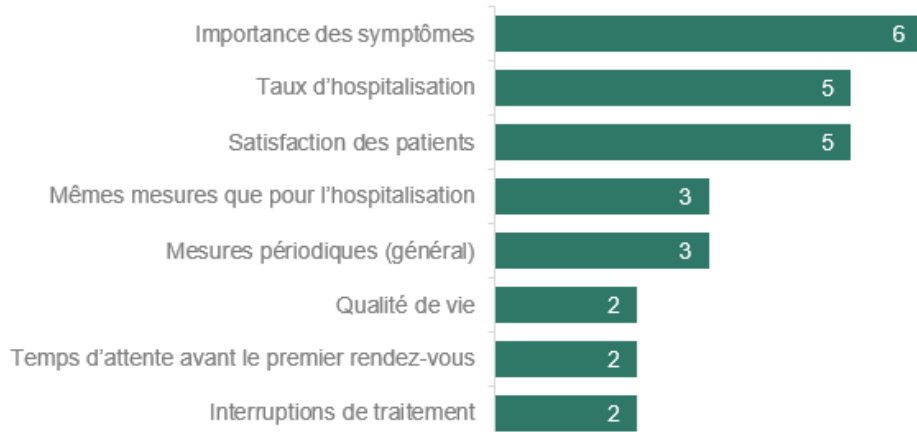


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 29 : indicateurs des mesures ambulatoires en clinique

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour l'élargissement des mesures au domaine de l'ambulatoire en clinique ? (45 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)



Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 30 : indicateurs de l'enquête auprès des proches

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour l'enquête auprès des proches de patient-e-s appartenant à des groupes de patient-e-s spécifiques ? (45 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)

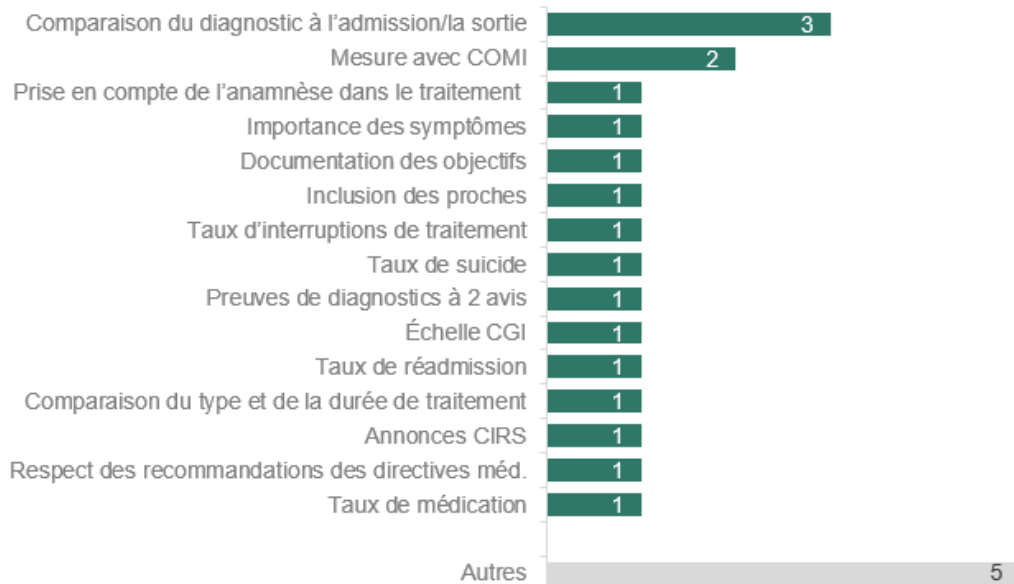


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 31 : indicateurs de la qualité de l'indication

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la qualité de l'indication ? (23 mentions)

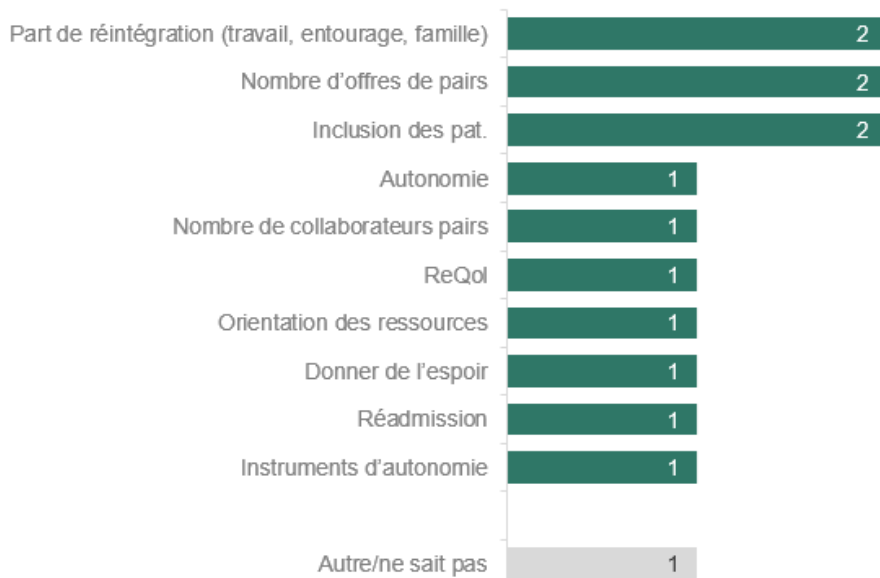


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 32 : indicateurs du rétablissement

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure du rétablissement ? (14 mentions)

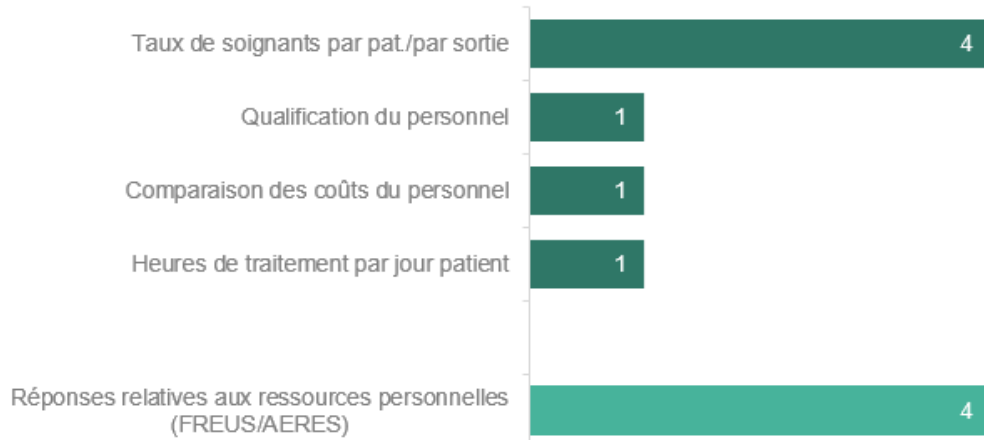


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 33 : indicateurs des ressources

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure des ressources ? (11 mentions)

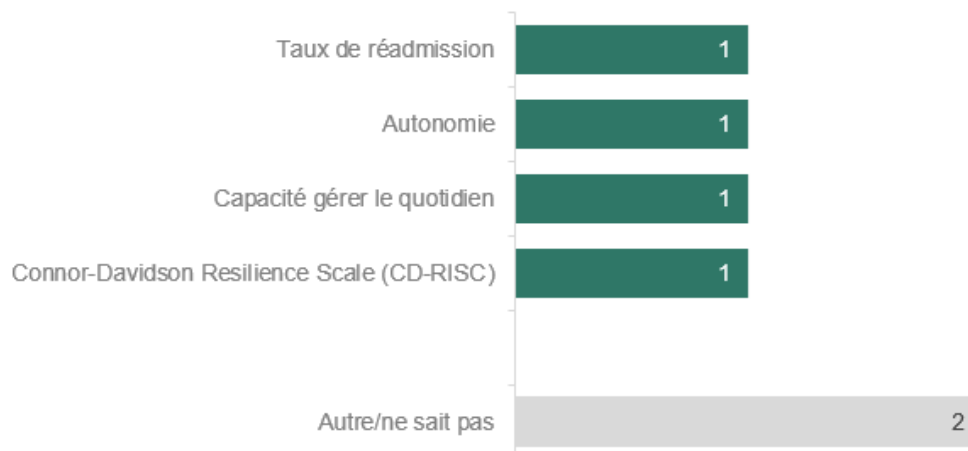


Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 34 : indicateurs de la résilience

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la résilience ? (6 mentions)

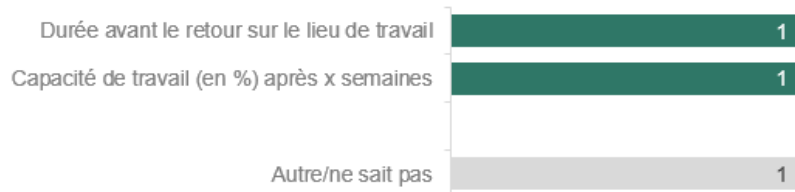


Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 35 : indicateurs de la capacité de travail

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la capacité de travail ? (3 mentions)

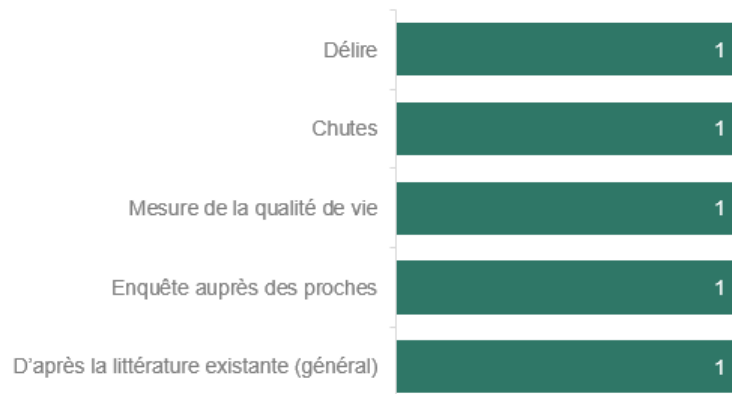


Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 36 : indicateurs des patient-e-s ayant des limitations cognitives

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la qualité des soins et de la satisfaction quant au traitement chez les patients ayant des limitations cognitives ? (5 mentions)



Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

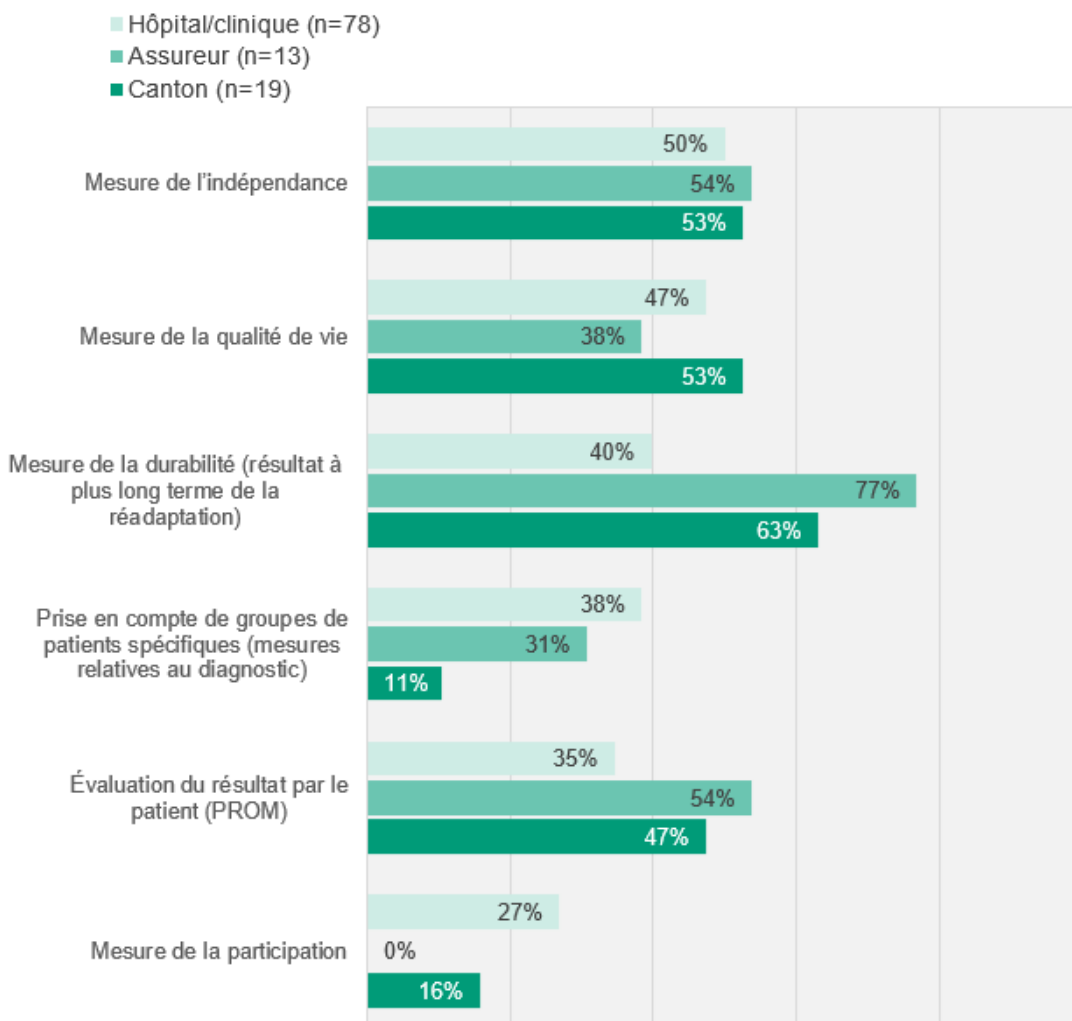
3.3 Indicateurs – mesures futures en réadaptation

Au total, 11 mesures possibles étaient proposées en réadaptation. Elles sont illustrées dans les Figure 37 et Figure 38. La part obtenue sur le maximum des réponses possibles y est indiquée. Par exemple, sur 19 cantons au total, dix ont choisi la réponse *mesure de l'indépendance* comme futur moteur possible du développement de la qualité (53 % de tous les cantons).

Figure 37 : moteurs de qualité en réadaptation - partie 1

Part 1: Parmi les mesures suivantes, lesquelles peuvent favoriser le développement futur de la qualité en réadaptation ? (5 réponses max.)

Proportion du maximum de réponses possibles



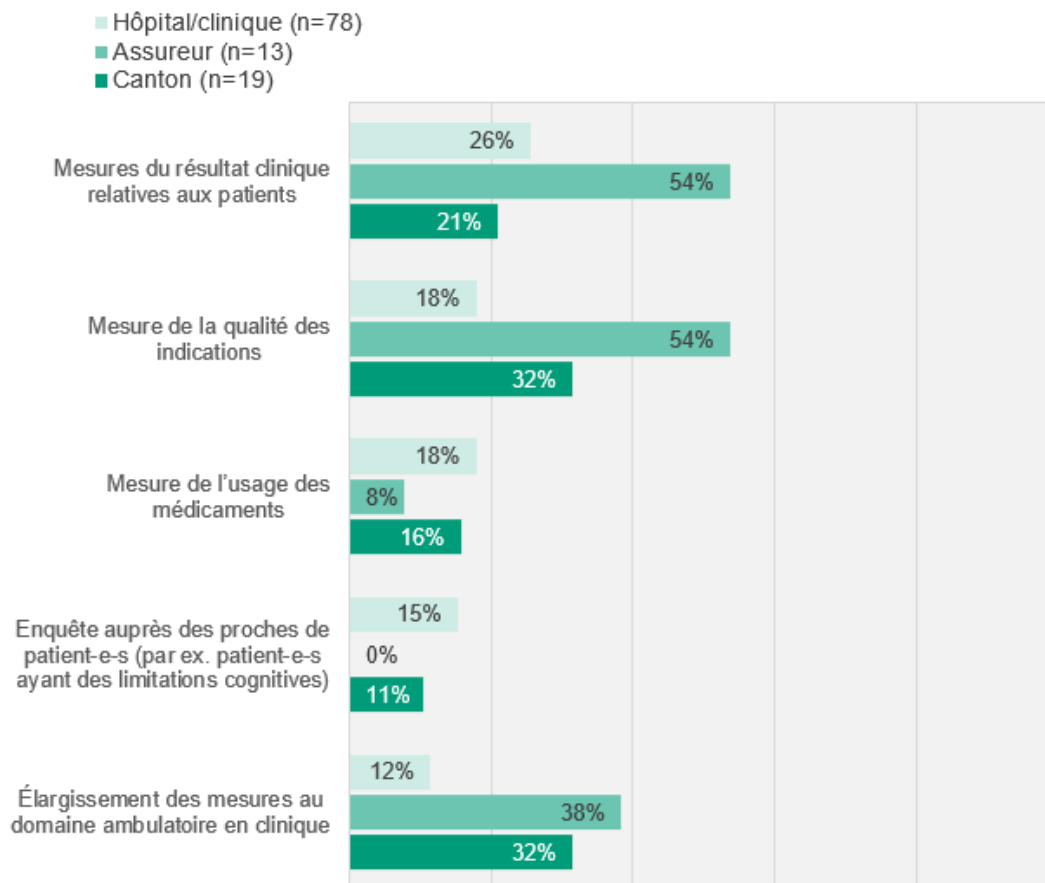
Filtre des questions : hôpitaux et cliniques œuvrant en réadaptation, cantons et assureurs

Source: socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 38 : moteurs de qualité en réadaptation - partie 2

Part 2: Parmi les mesures suivantes, lesquelles peuvent favoriser le développement futur de la qualité en réadaptation ? (5 réponses max.)

Proportion du maximum de réponses possibles



Filter des questions : hôpitaux et cliniques œuvrant en réadaptation, cantons et assureurs

Source: socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

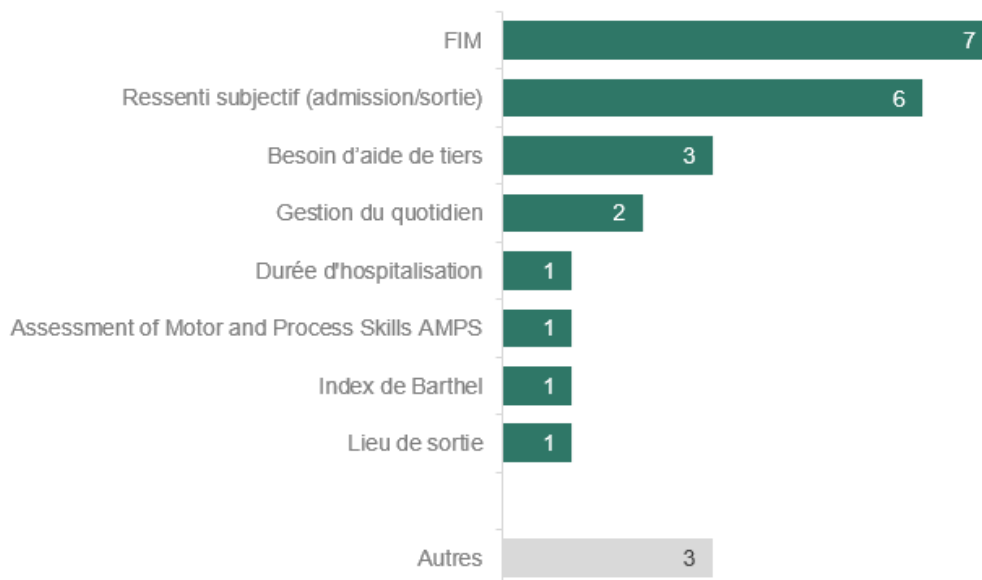
Dans les figures suivantes (figures 39 à 49), les indicateurs possibles pour les mesures sélectionnées sont présentés et brièvement résumés ici pour les mesures comportant plus de 20 entrées :

- **Indépendance** : 14 personnes citent des instruments existants comme indicateurs possibles pour la mesure de la qualité de vie. Quatre personnes citent l'enquête de satisfaction, les contacts sociaux et la capacité de travail ou la situation professionnelle comme indicateurs possibles.
- **Qualité de vie** : il existe différents indicateurs pour la mesure de la qualité de vie, qui sont cités par huit personnes. Un autre indicateur possible suggéré est la mesure de la qualité de vie avant et après la sortie (4 mentions).
- **Durabilité** : la suggestion la plus fréquente en matière d'indicateur pour la mesure de la durabilité est la réalisation de mesures répétées périodiquement (10 mentions), les propositions allant le plus souvent en faveur de mesures réalisées 6 et/ou 12 mois après la sortie.
- **Groupes de patients déterminés par diagnostics** : concernant la future prise en compte des groupes de patients, la suggestion la plus fréquente est une différenciation selon le domaine de réadaptation (4 mentions) et l'âge (2 mentions). Les 18 autres mentions sont des mentions uniques.

- **Évaluation des résultats** : pour l'évaluation des résultats par les patient-e-s, ont été suggérées le plus souvent comme indicateurs possibles une mesure de l'indépendance et la mesure de la qualité de vie (4 mentions chacune).

Figure 39 : indicateurs de l'indépendance

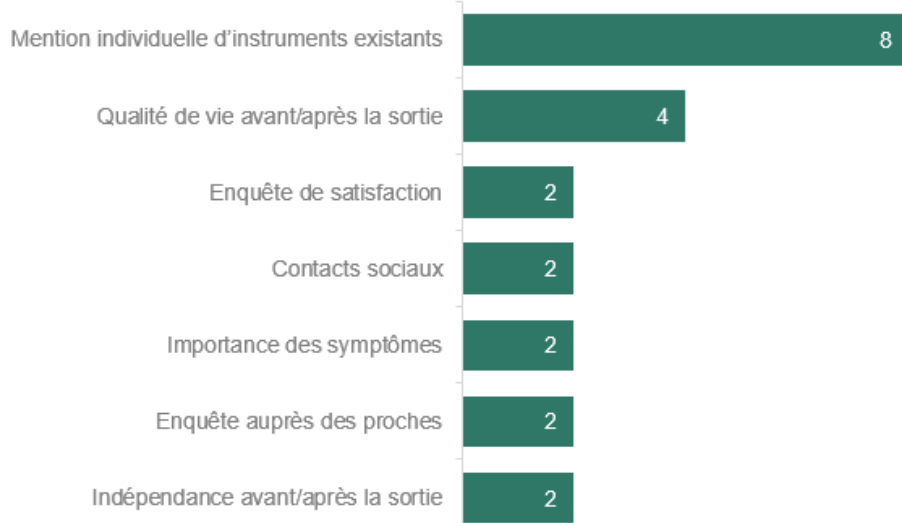
Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de l'indépendance ? (25 mentions)



Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité
 Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 40 : indicateurs de la qualité de vie

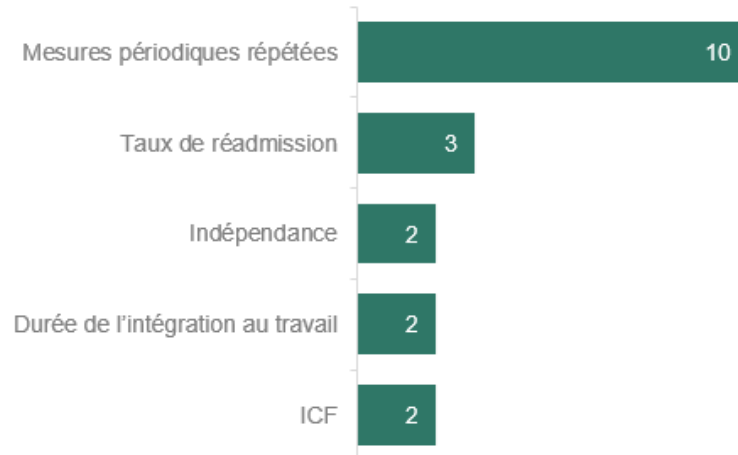
Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la qualité de vie ? (43 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)



Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité
 Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 41 : indicateurs de la durabilité

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la durabilité ? (33 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)

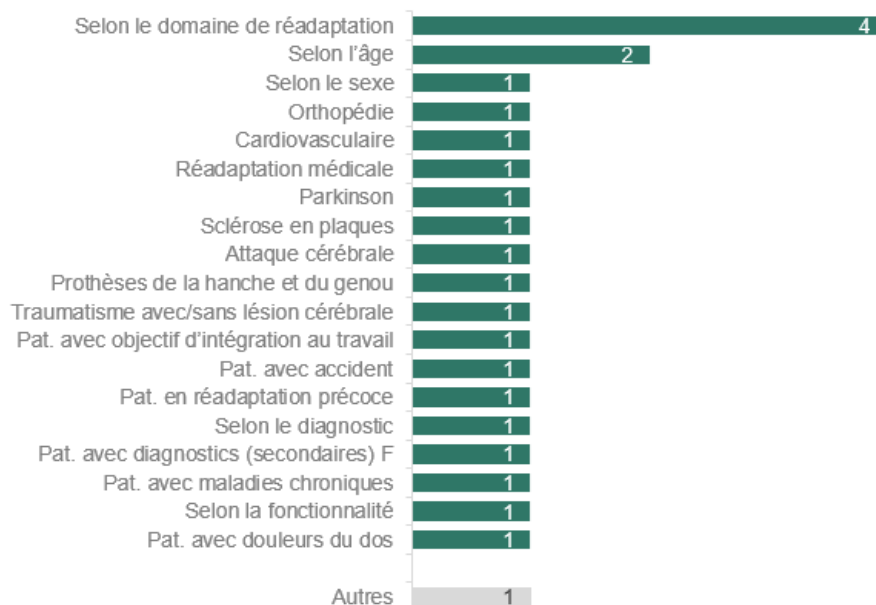


Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 42 : groupes de patients déterminés par diagnostics

Quels groupes de patients spécifiques déterminés par diagnostics devraient être pris en compte pour les mesures à l'avenir ? (24 mentions)



Filter des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 43 : indicateurs de l'évaluation du résultat des patient-e-s

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour l'évaluation des résultats par le patient ? (34 mentions; Représentation de codes avec min. 2 mentions)



Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 44 : indicateurs de la participation

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la participation ? (18 mentions)

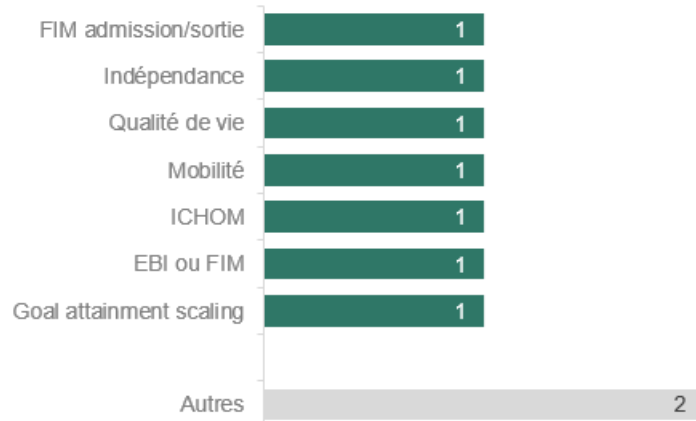


Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 45 : indicateurs de la mesure du résultat clinique relative aux patients

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour les mesures de résultats cliniques relatives aux patients ? (9 mentions)

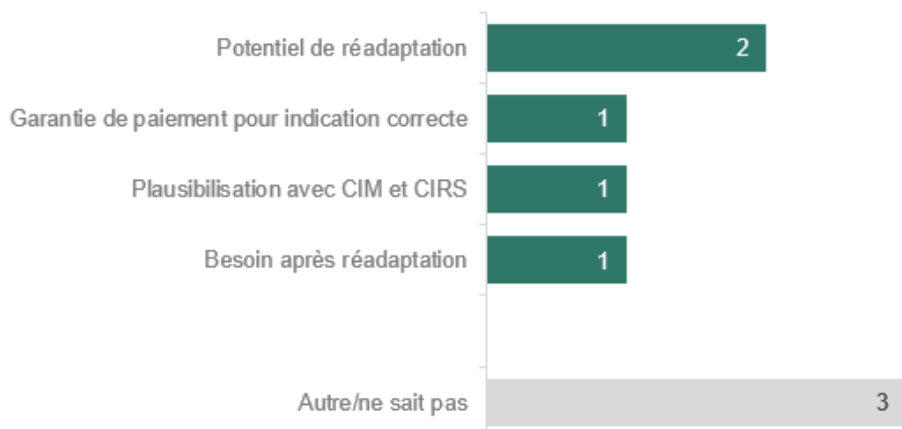


Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 46 : indicateurs de la qualité de l'indication

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de la qualité de l'indication ? (8 mentions)

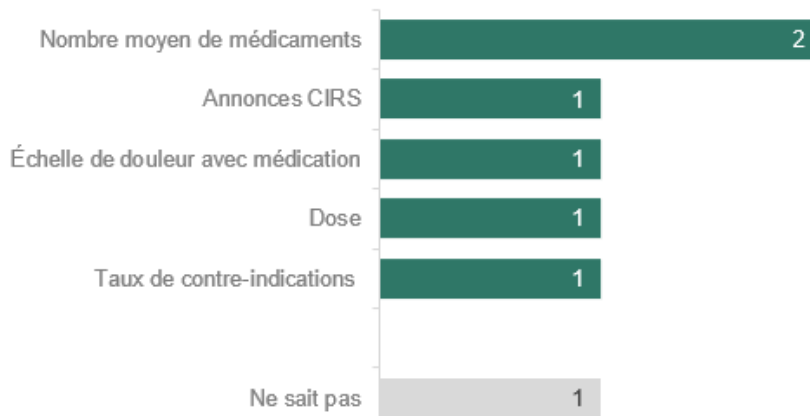


Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 47 : indicateur de l'usage des médicaments

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour la mesure de l'usage des médicaments ? (7 mentions)

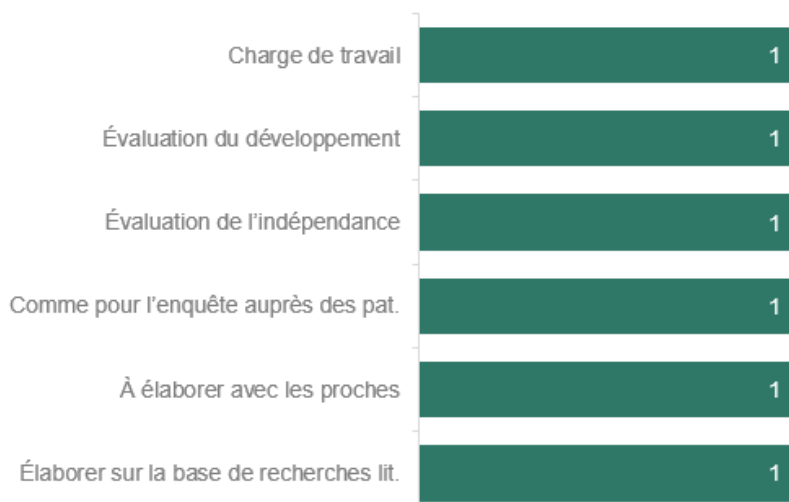


Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 48 : indicateurs de l'enquête auprès des proches

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour l'enquête auprès des proches de patient-e-s appartenant à des groupes de patient-e-s spécifiques ? (6 mentions)

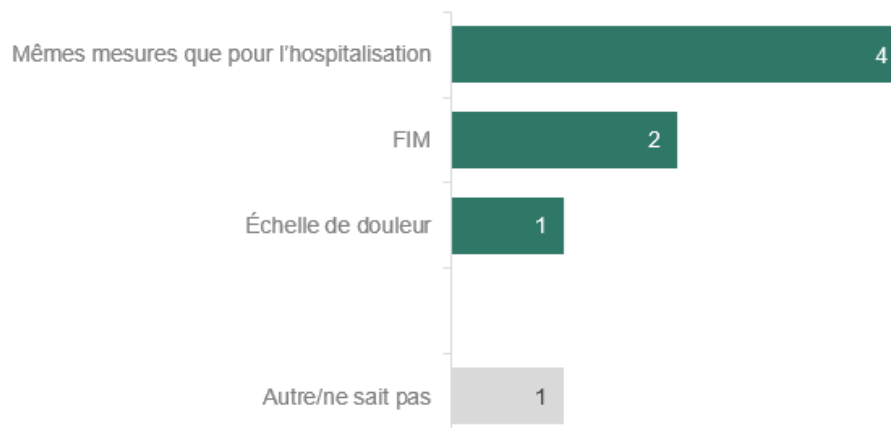


Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ

Figure 49 : indicateurs des mesures ambulatoires en clinique

Quels indicateurs pourraient être utilisés pour l'élargissement des mesures au domaine de l'ambulatoire en clinique ? (8 mentions)



Filtre des questions : si la mesure a été sélectionnée comme moteur du développement de la qualité

Source : socialdesign - Bilan de l'enquête en ligne de l'ANQ