

RAPPORT QUALITÉ

2023



La transparence comme base d'une relation de confiance

En sa qualité d'institution de service public, l'Hôpital du Valais se doit de gagner la confiance de la population valaisanne, de ses collaborateurs-trices ainsi que des autorités politiques. Une condition pour développer la confiance est de communiquer de manière proactive, claire et sincère. Cela nécessite de faire preuve de transparence. Cette dans cette optique que l'Hôpital du Valais publie chaque année depuis plus de 20 ans un rapport présentant le résultat de ses démarches pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients.

Cette volonté de développer la confiance et la transparence dépasse évidemment la simple publication des résultats qualité. Elle s'applique plus encore à la relation de soins. La confiance et la transparence en sont des constituants essentiels et elles contribuent à la qualité et la sécurité des soins. La confiance est indispensable pour établir une bonne communication entre le soignant et le soigné, ce qui est crucial pour le succès du traitement. Elle ne doit pas être présumée, mais doit être construite et entretenue tout au long du parcours de soins. Cela implique une communication ouverte, l'honnêteté concernant les incertitudes et les limites des traitements, ainsi que le respect de l'autonomie du patient. La transparence, quant à elle, est essentielle pour assurer que les patients soient pleinement informés sur leur état de santé et les options de traitements disponibles. Cela permet aux patients de prendre des décisions éclairées concernant leurs soins et renforce la confiance dans la relation soignant-soigné. Non seulement la confiance et la transparence sont cruciales pour assurer la qualité des soins et la sécurité des patients, mais encore elles soutiennent le bien-être émotionnel et physique des patients.

Ce rapport présente plusieurs exemples de démarches qui contribuent à développer une relation de confiance avec les patients (Espace d'écoute, enquête de satisfaction) et

entre les collaborateurs-trices (cercle qualité, chambres des erreurs).

En ce qui concerne les démarches qualité habituelles, l'Hôpital du Valais (HVS) publie chaque année les rapports et les résultats des indicateurs qualité sur son site Internet : www.hopitalvs.ch/rapports

- indicateurs qualité nationaux de l'ANQ
- indicateurs de mortalité de l'OFSP
- rapport sur les infections liées aux soins
- gestion des incidents, chutes et vigilances
- délais d'attente aux urgences de Sion
- enquêtes internes sur la satisfaction des patient-e-s
- rapport sur les filières de prise en charge des patient-e-s
- rapport sur le Forum patient
- publications et communications scientifiques
- reconnaissances comme établissement de formation post-graduée par l'ISFM
- accréditations et certifications



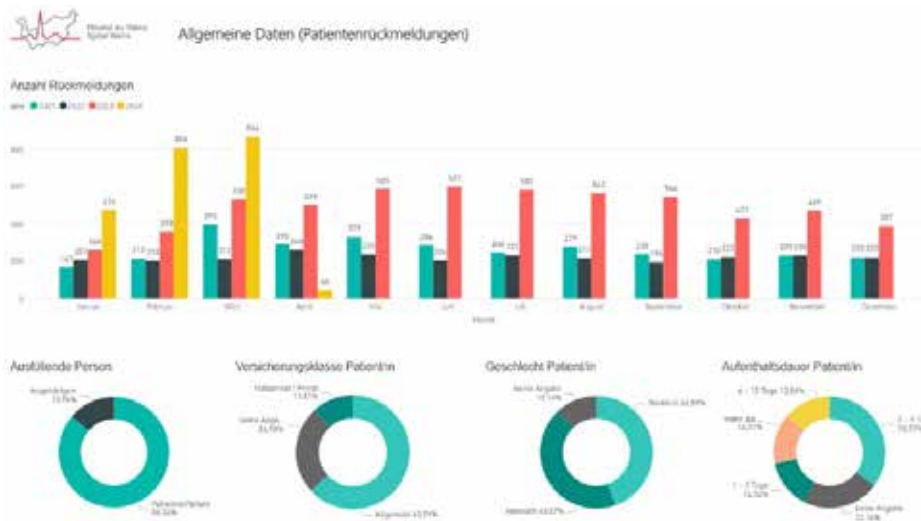
L'Hôpital du Valais (HVS) propose à la population valaisanne et aux touristes un grand nombre d'offres de soins et de prestations. Le Centre Hospitalier du Haut-Valais (SZO), en tant que partie de l'Hôpital du Valais (HVS), est conscient de l'importance de la qualité des soins et de la sécurité des patients ainsi que de l'obligation d'une amélioration continue et se fixe comme objectif, entre autres, de créer la meilleure prestation possible pour ses patients au centre de ses préoccupations. Pour pouvoir mesurer le degré de réussite de cet objectif, de nombreux indicateurs sont suivis. L'avis des patients traités et de leurs proches en est un important.

Afin de recueillir et de représenter plus précisément l'opinion des patients et de leurs proches, une enquête interne auprès des patients a été introduite en 2016 sur la base de l'enquête de l'ANQ et de l'enquête auprès des patients du service d'orthopédie, au moyen d'un questionnaire papier, dans les autres services hospitaliers du SZO tout au long de l'année.

Au cours des années suivantes, l'enquête a été traduite de l'allemand en plusieurs langues. Les questionnaires papier sont disponibles en français, anglais, italien et espagnol. En outre, l'enquête a été étendue aux unités de soins in-

tensifs (SI), aux soins intermédiaires (IMC) et aux services ambulatoires, comme la physiothérapie, l'ergothérapie, la clinique de jour d'oncologie, la radiologie et la thérapie spéciale du Centre de Psychiatrie du Haut-Valais (PZO).

Dans le but constant de rendre les évaluations transparentes et en ligne pour tous les domaines, des tablettes ont été utilisées au SZO à partir de 2021. Depuis lors, tous les questionnaires papier sont également scannés. Cela per-



Depuis 2009, l'ANQ (Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques) recueille régulièrement des informations auprès des patients dans le domaine des soins aigus, puis dans les domaines de la réadaptation et de la psychiatrie.

Comme la période de mesure des mesures nationales est limitée à un à trois mois et que les résultats des enquêtes sont disponibles avec un fort décalage dans le temps, les évaluations ont donné une vision partiellement déformée de la satisfaction des patients. De plus, le questionnaire est si général que les remarques ou propositions d'amélioration n'ont que rarement pu être initiées par le biais de ces enquêtes.

met de présenter les évaluations en ligne sur des tableaux de bord des services. Le tableau de bord donne un feedback actuel sur le nombre de réponses, la satisfaction moyenne dans chaque service et une comparaison de la satisfaction interne des patients du SZO avec le benchmark suisse (cliniques comparables qui sont visibles en permanence).

En 2023, un code QR a également été introduit en plus des questionnaires papier et des tablettes. En scannant le code QR, le patient peut participer à la mesure de la satisfaction des patients. Ce code QR est disponible dans chaque chambre de tous les services d'hospitalisation.



Allgemeine Patientenzufriedenheit (mit nationalem Benchmark ANQ)

Bitte beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (Kritik, Pflege und andere betreuende Dienste):

Warum für die Mühsalheit, Warum zu stellen?

Erhalten Sie verbindliche Antworten auf Ihre Fragen?

Wurde der Zweck des Medikaments verstanden?

Wie war die Organisation Ihres Arbeitsplatzes (Arbeitszeit, Informations-, Mitarbeiter-, weitere Befähigungsstruktur, Dokumentation)?

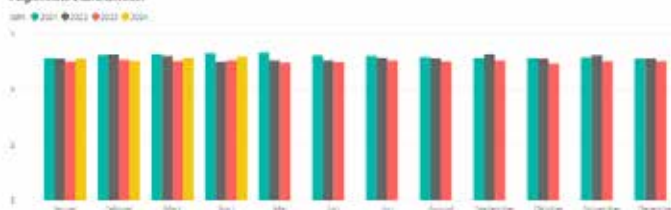


Allgemeine Zufriedenheit

Allgemeine Zufriedenheit



Allgemeine Zufriedenheit



Negative Bewertungen

1 = schlechteste / tiefste Bewertung
5 = beste / höchste Bewertung

Datum	Organisationseinheit	Behandlung	Fragestellungen	Verständliche Antworten	Einbezug in Behandlungsplan	Info über Zweck Med.	Selbst-eingenommen	Respekt, Würde, Freundlichkeit	Sauberkeit, Räumlichkeit	Gastronomie	Organisation Ausstritt	Weiterempfehlung	Physisch	Ego	Logos
Mittwoch, 6. September 2023	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4		
Freitag, 1. September 2023	3	4	3	4	4	4			2	4	3	4	3	3	
Donnerstag, 31. August 2023	3	4	4	4				4	4	5	5	4	4	4	
Donnerstag, 31. August 2023	3	3			4	3	3	4	3	1					
Donnerstag, 31. August 2023	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
Donnerstag, 31. August 2023	4		5	3	3		2	5	5	5	4	4		4	
Donnerstag, 31. August 2023	4	2	4	4				2	5	4	5	4	4	4	4
Donnerstag, 31. August 2023	4	4		5	5			5	3	2	4	5			
Donnerstag, 31. August 2023	4	4		4	5	5	5	5	5	4	4		2	3	
Donnerstag, 31. August 2023	4	4		1	5			5	5	4	4	4	4	4	
Donnerstag, 31. August 2023	4	4		5	5			5	5	5	4	5			
Donnerstag, 31. August 2023	4	4	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
Donnerstag, 31. August 2023	4	4	4	4	3	3		3	5	4	4	5	5		
Donnerstag, 31. August 2023	4	4	5	5				5	5	4	3	3		4	
Donnerstag, 31. August 2023	4	5	5				5	5	5	4	4				
Donnerstag, 31. August 2023	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	3				
Donnerstag, 31. August 2023	5	5		2				5	5	4	5	5	5	5	
Donnerstag, 31. August 2023	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3		
Dienstag, 29. August 2023	2	2						5	4	3	2	5			
Freitag, 26. August 2023	5	5	5	5	4		5	5	5	5	5	4	4		

Une autre amélioration a eu lieu en 2023 dans le domaine des tableaux de bord. Depuis 2023, les évaluations en ligne sont accessibles à l'ensemble du personnel des cadres et donnent accès à toutes les évaluations. Une vue supplémentaire montre désormais les feedbacks qui ont obtenu au moins une mauvaise évaluation à une question du sondage. Cela permet aux cadres d'avoir un aperçu rapide des différents aspects qui ont été moins bien notés et d'identifier rapidement d'éventuelles tendances.

Des mesures sont définies et mises en œuvre sur la base de ces évaluations et des remarques des patients et de leurs proches. Ces mesures ne concernent pas seulement les prestations de soins, mais aussi les améliorations de l'environnement, de l'infrastructure, de la gastronomie et de l'hôtellerie, ainsi que de l'administration. La satisfaction des patients et de leurs proches est influencée par tous les collaborateurs de l'hôpital. La mise à disposition transparente des résultats favorise la sensibilité de tous les collaborateurs au thème de la satisfaction des patients et contribue à ce que les mesures d'amélioration soient mieux perçues, situées et assumées en commun.

L'ESPACE D'ÉCOUTE SOUS L'ÉGIDE DES PRATIQUES COLLABORATIVES ET D'UNE CULTURE DE LA TRANSPARENCE

L'organe de l'Espace d'écoute a commencé son activité au CHVR en 2012. L'Espace d'écoute est un lieu mis à la disposition des patients et de leurs proches dans l'hôpital, offrant une écoute active et une aide personnalisée, par des professionnel-le-s. Les patient-e-s peuvent y faire part des expériences ou difficultés vécues à l'hôpital. Les témoignages recueillis à l'Espace d'écoute ont pour but de servir, de manière anonyme, à identifier des besoins et à proposer des mesures d'amélioration.

En 2023, l'Espace d'écoute a traité un total de 321 dossiers (2022: 346), qui avaient pour objet des doléances quant aux pratiques médico-soignantes, des défaillances organisationnelles, des difficultés de communication entre services et entre professionnel-le-s, des problèmes de coordination avec des instances de soin externes, des contestations de factures ainsi que des pertes d'objets personnels. Dans toutes ces situations, ses spécialistes ont fait des investigations, restitué des informations, remis en lien des patient-e-s et des professionnel-le-s, réorienté vers les instances internes appropriées et trouvé des arrangements financiers si nécessaire. Dans de rares cas, ces spécialistes se sont limité-e-s à l'écoute active du patient ou de la patiente, dans un esprit de respect et d'empathie, et dans le souci d'assurer aussi un espace d'expression libre et parfois d'abréaction.

Courant 2023, l'Espace d'écoute a notamment continué à développer deux leviers d'actions :

- **celui des pratiques collaboratives** : dans un esprit de promotion de la collaboration entre tous les acteurs qui contribuent au soin du patient ou de la patiente, l'Espace d'écoute a développé une compétence qui émane du savoir-patient, du témoignage et de l'expérience vécue des soins prodigués aux malades et de l'implication des familles. Dans ce sens, ses spécialistes ont continué leur participation à la formation interne des ASSC, dans le module « Itinéraire du patient : transmettre la plainte » à raison de 2 x 3 h par année ; et ils ont également participé à la table ronde « Expérience patient » le 13 septembre dans le cadre

de la semaine d'action pour la sécurité des patients du 11 au 17 septembre 2023, afin de mettre l'accent sur des initiatives en faveur de la qualité des soins et la sécurité des patient-e-s. Lors de cette table ronde, l'Espace d'écoute a été interpellé afin d'intervenir le 10 novembre 2023 lors de la première journée intitulée « Concept de soins CHVR — Au cœur du sens : Aligner nos valeurs à nos pratiques ». La présentation a été le point de départ d'une réflexion approfondie afin de développer des axes de travail pour réinsuffler du sens aux différentes pratiques.

- **celui d'une culture de la transparence** : dans le domaine de la gestion informatique des dossiers de l'Espace d'écoute, celui-ci a passé, dans le courant du 1er trimestre 2023, d'un Espace collaboratif fermé (SharePoint) à un processus de traitement et suivi digitalisé, dans un outil de gestion Intraqual, dont le principe de fonctionnement est basé sur celui de la gestion des incidents. Dans le souci de favoriser des synergies internes, l'Espace d'écoute partage donc dès lors certaines informations pertinentes avec le service de management qualité.

2023 a aussi été l'année d'un audit interne de l'Espace d'écoute. La plus-value et la qualité de son action ont été saluées, notamment en vue de désamorcer des situations difficiles et de limiter les actions en justice. Il a aussi été mis l'accent sur la nécessité d'assurer une meilleure visibilité de l'Espace d'écoute par l'établissement de rapports annuels d'activité, ceci afin de renforcer les indicateurs en matière de qualité et de sécurité des patient-e-s.

L'introduction de la gestion électronique des dossiers dans le domaine de l'Espace d'écoute simplifie la présentation des activités ainsi que la transparence des indicateurs définis. Cette évolution dans le domaine de l'accueil des patient-e-s et de leurs proches est une nouvelle étape importante qui contribue à l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patient-e-s.



Depuis des années, les cercles de qualité sont un instrument essentiel de l'assurance-qualité. Il s'agit de groupes de travail médico-soignants qui traitent des tâches et des problématiques prédéfinies, suite à l'analyse des incidents déclarés. Ils abordent ainsi des problèmes liés à la qualité, identifient les sources d'erreurs, proposent des solutions et définissent des mesures.

Cette structure centrale du processus de gestion des incidents et des événements indésirables s'inscrit dans une logique de gestion du risque et d'amélioration de la qualité des soins. Elle défend une gestion constructive du risque et de l'erreur. Elle contribue à promouvoir l'apprentissage par l'erreur, sans qu'il soit nécessaire d'en faire l'expérience personnellement. Elle donne du sens aux déclarations en les gérant de façon responsable et en montrant les effets positifs des déclarations d'incident.

Chaque cercle de qualité est conçu comme un organe permanent qui définit son propre mode de fonctionnement avec tous les membres (réurrence des séances, qui analyse en premier, comment se fait la clôture, etc.). Chaque groupe est composé de professionnels d'un secteur défini, tels que clinicien ou clinicienne, cadre, infirmier ou infirmière et médecin. Un ou une responsable assurance qualité (RAQ) coordonne l'activité. Des expert-e-s, dans un domaine spécifique, peuvent être invité-e-s si besoin. Ces personnes sont issues d'échelons hiérarchiques différents.

Les cercles de qualité sont conçus de façon à exploiter au mieux les compétences, les aptitudes et le potentiel de connaissances des collaborateurs ou collaboratrices, et des partenaires de coopération impliqués. En effet, les cercles de qualité sont des groupes recherchant une solution à un problème, dont le cadre est posé, mais sans solutions prédéfinies. C'est grâce à leurs échanges interprofessionnels en toute discrétion, respect et bienveillance, qu'une amélioration peut être définie. Ces sont les compétences, les connaissances et les idées de chacun-e, dans un climat de confiance, de transparence et de collaboration, qui contribuent à cette démarche d'amélioration

de la qualité des soins.

La précieuse collaboration entre les membres d'un cercle qualité est une clé du succès de la démarche, mais également le rôle de promoteur que chaque membre du cercle endosse envers ses collègues de service. Les activités des membres du cercle sont la diffusion des informations importantes liées aux améliorations, le partage des expériences et la sensibilisation de l'équipe médico-soignante, autour des thèmes sensibles pour la sécurité des patient-e-s. Le fait d'assumer cette responsabilité montre un engagement proactif dans la mise en œuvre de mesures d'amélioration, ce qui est d'une importance capitale.

Des cercles qualité au CHVR ont été mis en place déjà en 2010, notamment aux soins intensifs et pour la pédiatrie. Une des premières activités était l'analyse en commun des incidents déclarés. Par la suite, d'autres services ont été intéressés par la création de leur propre cercle qualité, comme la radio-oncologie, l'anesthésie, la médecine, les soins palliatifs et la gériatrie.

La crise du Covid a freiné le fonctionnement et le développement de ceux-ci. Ils ont heureusement été, par la suite, réactivés. Dès 2023, avec le soutien du service qualité, l'implémentation des cercles qualité a émergé dans les secteurs suivants : bloc opératoire, radiologie, chirurgie, psychiatrie et psychothérapie ainsi que les urgences. Les échanges autour des incidents, la définition commune des améliorations et le transfert des informations importantes dans les services impliqués se font régulièrement et contribuent, grâce à cette transparence et la collaboration, à une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et la sécurité des patient-e-s.

La qualité des soins est une préoccupation constante à l'Hôpital du Valais (HVS). De nombreux projets et des efforts constants sont déployés chaque année pour améliorer la qualité des soins et renforcer la qualité de la sécurité. L'Hôpital du Valais s'engage à promouvoir la qualité des soins et la sécurité des patient-e-s aux côtés de la fondation Sécurité des patients Suisse dans le cadre de sa traditionnelle semaine d'action.

Dans le cadre de cette «semaine d'action», des conférences, ateliers, campagne de sensibilisation des collaborateurs et collaboratrices, patient-e-s et proches sont organisés autour d'un thème. Durant plusieurs années, l'HVS a préféré suivre la thématique proposée par la fondation, d'autres années un thème spécifique a été favorisé pour le mettre en avant, durant cet événement. En septembre 2023, le CHVR a organisé des conférences et des ateliers consacrés aux stratégies qui permettent de développer un travail en équipe plus efficace et mieux coordonné, «TEAMSTEPPS» ainsi qu'une table ronde publique sur le thème de «l'expérience patient». Pendant toute la semaine, des chambres des erreurs ont été mises à disposition dans différents domaines.

La «chambre des erreurs» est une formation proposée grâce à une situation simulée et simple à mettre en œuvre. Sur la base de cas fictifs, le personnel de santé peut s'entraîner de manière ludique et attrayante aux risques pour la sécurité des patient-e-s. Lors du débriefing qui suit, les erreurs sont corrigées, les expériences discutées et des conclusions sont tirées pour la pratique individuelle. La chambre des erreurs s'adresse à des équipes interdisciplinaires et encourage non seulement la culture de la qualité et de la sécurité, mais aussi la culture interprofessionnelle de l'apprentissage et de la communication.

Sur les différents sites du CHVR une chambre des erreurs dans le domaine de la psychiatrie, pédiatrie, soins généraux et la radiologie a été mise à disposition pendant la semaine d'action. Aux urgences également, comme dans

le service des soins intensifs, une chambre des erreurs était disponible pendant toute la semaine, mais offre aussi la possibilité de s'entraîner aux risques et la sécurité des patients lors de la prise en charge tout ou long de l'année. Pendant la semaine d'action, 394 collaborateurs et collaboratrices ont participé à cette forme de formation continue.

Au SZO, un scénario par année est préparé par un service des soins et la chambre des erreurs est disponible pour tout le personnel dans le domaine médico-soignant, thérapeutique et médico-technique. En 2023, un scénario dans le domaine de la chirurgie a été mis à disposition pendant une semaine. 73 collaborateurs-et collaboratrices ont participé à cet exercice.

Le questionnaire d'évaluation adressé aux participant-e-s a démontré que cet exercice se prête à la transmission interne des connaissances et que le débriefing direct est très utile, car il incite à la discussion et contribue à l'amélioration de la communication.

Contrairement aux formations théoriques, la chambre des erreurs concrétise les situations à risques qui surviennent dans le quotidien clinique. L'entraînement en groupes permet en plus d'améliorer l'apprentissage en équipes, et favorise par exemple une réflexion commune sur les erreurs. Tout cela contribue au renforcement de la culture de la sécurité et de la communication au sein de l'Hôpital du Valais.



Impressum

Editeur: Hôpital du Valais, Direction générale, Service de communication, 1950 Sion
Photos: Joakim Faiss, Arnaud Pellissier, Jessica Salamin, Adobe Stock

Sion, mai 2024