

# Critères de qualité

## Evaluation II

### Hôpital

## Table des matières

1. Post-partum, service obstétrique .....
2. Soins palliatifs .....
3. Service social .....
4. Bloc opératoire .....
5. Soins paramédicaux.....
6. SwissDRG et administration .....

## 1. Post-partum, service obstétrique

Y a-t-il un spécialiste en néonatalogie disponible à tout moment sur appel ou sur place?

Y a-t-il un bloc opératoire séparé pour les naissances par césarienne?

Quel est le nombre de césariennes pratiquées par année par rapport au nombre de naissances?

Sécurité en obstétrique: y a-t-il un schéma / algorithme relatif à la gestion des hémorragies post-partum?  
Existe-t-il un concept\* d'entraînement en équipe interdisciplinaire des cas d'urgences (comme l'algorithme de traitement PPH-Konsensus D-A-CH, [www.medicalforum.ch](http://www.medicalforum.ch))?

Sécurité en obstétrique: existe-t-il un concept\* concernant les cas d'urgence dans lesquels le risque pour la mère et l'enfant est aigu? Délai décision-naissance (DDN).

Combien y a-t-il de sages-femmes par tranche horaire dans le service post-partum / prénatal?  
Ou y a-t-il une sage-femme disponible sur appel en cas d'urgence?

S'il n'y a pas de service de néonatalogie, existe-t-il un concept\* pour les cas d'urgence?  
Y a-t-il une couveuse?  
Le personnel soignant / les sages-femmes sont-ils formés pour l'utiliser?

Existe-t-il un réseau ou une collaboration étroite avec d'autres hôpitaux?

Des méthodes de médecine alternative sont-elles proposées et utilisées pour l'accouchement (acupuncture, homéopathie) ou pour les nouveau-nés (fleurs de Bach)?

Existe-t-il un concept\* relative à l'application des standards de soins, p. ex. un concept\* en matière d'allaitement?

Au sein du personnel soignant, combien y a-t-il de personnes diplômées par tranche horaire?  
Y a-t-il toujours au moins un ou une infirmier/-ère diplômé/e par tranche horaire?

S'il y a un service de néonatalogie, les soins sont-ils donnés selon les recommandations des sociétés suisses de néonatalogie et de pédiatrie?

Existe-t-il un concept\* de gestion de la douleur pour les nouveau-nés, p. ex.: en cas de prises de sang à la suite d'un accouchement instrumenté par forceps / ventouse?

Quand a lieu la première visite du pédiatre?

Y a-t-il une salle d'allaitement séparée?

Est-ce que les sages-femmes offrent un service de conseils, p. ex.: des conseils en ambulatoire pour l'allaitement ou une hotline disponible 24h/24?

L'hôpital a-t-il reçu le label de l'UNICEF «Baby Friendly Hospital / Hôpital Ami des Bébé» ou est-il certifié «hôpital favorable à l'allaitement» par l'UNICEF?

Y a-t-il un espace séparé avec table à langer / une chambre d'enfant séparée?  
Est-il possible de les fermer à clé?

Y a-t-il une offre de cours? Gymnastique post-natale, cours de préparation à l'accouchement, etc.?

## 2. Soins palliatifs

Les soins palliatifs sont intégrés dans la ligne directrice de l'hôpital.

Durant le séjour, on contrôle régulièrement que le traitement et l'accompagnement palliatifs sont appropriés.

Le traitement palliatif est-il interdisciplinaire (oncologie, médecine interne, chirurgie, soins, conseils nutritionnels, physiothérapie, etc.)?

Des séances sur les soins palliatifs interdisciplinaires sont-elles régulièrement organisées, et les proches des patients sont-ils impliqués?

Combien y a-t-il de personnes diplômées par tranche horaire? Y a-t-il toujours au moins un ou une infirmier/-ère diplômé/e par tranche horaire?

Les symptômes physiques sont régulièrement consignés, évalués et saisis au moyen d'instruments reconnus (EVA, ESAS, etc.).

Les symptômes psychiques et mentaux sont régulièrement consignés et évalués.

Les demandes et souhaits personnels du patient sont importants pour la planification du traitement et le déroulement journalier.

Le besoin individuel en soins, en traitement et en accompagnement ainsi que les mesures correspondantes sont saisis et consignés.

Les traitements, les soins et l'accompagnement sont régulièrement évalués, adaptés et consignés avec le patient et ses proches lors d'entretiens périodiques.

Le patient peut bénéficier d'un soutien religieux; en cas de troubles psychiques, des spécialistes (psychologues, etc.) interviennent.

Assurance de la qualité des soins: les soins sont-ils dispensés selon des standards reconnus, tels que les soins intégraux, le processus de soins, etc., qui se fondent sur des directives et des recommandations reconnues en matière de soins palliatifs?

Applique-t-on des lignes directrices, telles que «Best Care for the Dying» de palliativ.ch, ou d'autres directives similaires? En soins palliatifs, les médecins appliquent les directives et les recommandations reconnues pour traiter les patients.

Les demandes personnelles relatives aux mesures thérapeutiques et à l'environnement des patients en fin de vie sont discutées et mises en œuvre.

### 3. Service social

L'hôpital dispose d'un service social. Les informations sur le service social sont accessibles aux patients et à leurs proches.

L'entretien englobe:

- Des questions d'assurance et de droit se rapportant à la maladie, aux accidents ou aux naissances
- Des conseils en vue d'une sortie ou d'un transfert au domicile ou dans un EMS
- Des questions relatives au retour au travail
- Des questions financières telles que les indemnités journalières, les prestations complémentaires, le financement de l'EMS
- L'orientation vers des groupes d'entraide
- Des conseils en vue de l'organisation d'une réadaptation ambulatoire ou stationnaire

L'hôpital dispose-t-il d'un Case Management?

L'hôpital dispose-t-il d'un service d'interprétariat?

## 4. Bloc opératoire

La coordination des processus complexes liés au bloc opératoire et aux différents groupes d'intérêts et professionnels qui s'y rapportent est gérée par un ou une spécialiste en la matière (p. ex. diplôme «OP-Manager/in».

Il y a un concept\* concernant l'assurance de la qualité et la gestion des risques.

Applique-t-on la liste de contrôle de la sécurité chirurgicale émise par l'OMS ou tout autre outil similaire en matière de sécurité?

Il y a un concept\* d'introduction des nouveaux collaborateurs du bloc opératoire.

Il y a des techniciens/-ennes en salle d'opération ayant suivi une formation.

La salle destinée à la préparation aux narcoses est calme et protégée.

## 5. Soins paramédicaux

---

Quelles sont les méthodes proposées dans le domaine de la physiothérapie (p. ex.: kinésithérapie, thérapie respiratoire, etc.)?

Dans quels domaines spécialisés / cas précis recourt-on à l'ergothérapie (p. ex. : chirurgie de la main, rhumatologie, neurologie, etc.)?

Les physiothérapeutes / ergothérapeutes participent-ils régulièrement aux visites / discussions interdisciplinaires de cas?

Est-il possible de suivre une thérapie logopédique tous les jours, soit sept jours par semaine?

L'offre stationnaire et ambulatoire comprend-elle des séances de conseils aux diabétiques / de conseils nutritionnels?

---



## 6. SwissDRG et administration

Les informations sur le régime tarifaire et le codage (facturation des hôpitaux) sont-elles accessibles au public?

La clinique dispose-t-elle:

- d'un système de transmission électronique des données à l'assureur-maladie?
- d'un service de gestion des rejets?
- d'un aide-mémoire Registre des tumeurs destiné aux patients?

Les résultats de la révision du codage sont-ils accessibles au public?

L'hôpital atteint-il tout juste la borne inférieure ou dépasse-t-il la borne supérieure, et ce de façon répétée?

Y a-t-il des anomalies dans les valeurs seuils ayant un impact sur les revenus, comme la durée de ventilation artificielle, le poids des nouveau-nés à l'admission, etc.

### \*Les concepts devraient comporter les critères suivants:

- Un professionnel responsable formé sur le thème est désigné.
- En concordance avec la gestion de la qualité et des risques, le thème défini (p. ex.: délire, chute, hygiène, etc.) et les mesures qui en découlent ont pour but d'améliorer le résultat / l'issue du traitement pour le patient.
- Les recommandations d'action, qui sont basées sur les directives des sociétés de discipline médicale reconnues, sont contraignantes et peuvent être consultées pour tous les groupes professionnels concernés.
- Les collaborateurs sont informés activement et sensibilisés dans le cadre de formations adéquates, où ils peuvent aussi s'exercer.
- La mise en oeuvre des recommandations d'action est surveillée, les événements sont contrôlés, et des mesures de remédiation sont engagées le cas échéant.