



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

Manuel

pour la rédaction du Rapport sur la qualité 2023 basé sur le Web

Version 9.0



H+ met tout en œuvre pour améliorer d'année en année le modèle de rapport et pour l'adapter aux programmes qualité des cantons et des associations dont elle a connaissance. En collaboration avec la Commission technique Qualité (FKQ), la Conférence des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS) et les instances concernées dans les domaines de la psychiatrie et de la réadaptation, H+ poursuit le développement du modèle de rapport et s'inspire des recommandations de l'ASSM.

Les principales modifications dans le rapport sur la qualité 2023

Actualisations et nouveautés d'ordre général

Le rapport sur la qualité 2023 est structuré de manière optimisée pour les trois domaines-types que sont les soins somatiques aigus, la réadaptation et la psychiatrie.

Patient-reported outcome measures (PROMs), chapitre 4.4.3

Au chapitre 4 «Vue d'ensemble des différentes activités relatives à la qualité», les hôpitaux et les cliniques ont toujours la possibilité de rendre compte des Patient-Reported Outcome Measures (PROMs). En outre, la rédaction du rapport dans le domaine protégé est désormais facilitée et la présentation améliorée.

Vous avez le choix de publier ces données dans le rapport sur la qualité ou d'en limiter l'accès aux hôpitaux et aux cliniques au titre de données « internes ».

Aperçu des registres, chapitre 4.5

L'aperçu des registres a été adapté sur la base de la [«Plateforme suisse des registres médicaux»](#) de la FMH et des annonces faites par les hôpitaux.

Enquêtes sur la satisfaction des patients en soins aigus/réadaptation/psychiatrie, chapitre 5

Pour l'enquêtes de satisfaction en soins somatiques aigus qui a eu lieu en 2023, les résultats devraient être mis à disposition au printemps 2024 selon les prescriptions de l'ANQ. C'est la raison pour laquelle les données de l'année 2023 peuvent déjà figurer dans le présent rapport sur la qualité (2023). En réadaptation et en psychiatrie, 2023 n'était pas une année d'enquête de satisfaction. Pour chaque domaine spécialisé, ces enquêtes sont menées désormais à un rythme biennal.

Enquête nationale auprès des patients en psychiatrie d'enfants et d'adolescents, chapitre 5.3.2

Les mesures dans le cadre de l'enquête nationale de satisfaction des enfants/adolescents et de leurs parents se sont déroulées pour la première fois en 2021. En raison du passage au rythme biennal, il n'y a pas eu d'enquête de satisfaction des patients régulière (ANQ) en 2022. Les données de l'enquête de 2023 seront ensuite présentées dans le rapport sur la qualité de 2024.

Enquêtes nationales auprès des patients en général – présentation des données de l'année précédente : pour les enquêtes nationales de l'ANQ, les années précédentes ne figurent plus dans le rapport s'il n'y a pas eu d'enquête, et donc aucune donnée disponible. Il est simplement fait mention des motifs dans le texte d'accompagnement. *Seule la dernière année figure dans le tableau (pas de donnée = vide).*

Réadmissions – Évaluation nationale des réhospitalisations, chapitre 9.1

Dans le rapport sur la qualité actuel, les résultats des réhospitalisations sont produits pour la première fois selon une nouvelle méthode. Ils sont exploités avec l'algorithme helvétisé du Center for Medicare & Medicaid Services (CMS) sur la base des données OFS 2021.

Chutes et escarres adultes, chapitre 12 et 13

Abandon de la méthode actuelle – pas de mesure en 2023 : En novembre 2022, l'ANQ a décidé de remplacer la méthode de mesure de l'Université de Maastricht LPZ en vigueur depuis 2011. Pour les hôpitaux et les cliniques, la mesure de la prévalence des chutes et des escarres impliquait un gros investissement en personnel. De sa propre initiative, l'ANQ a décidé d'examiner d'autres méthodes de relevé des données. L'objectif est de rendre les données cliniques de routine (issues du dossier électronique du patient) utilisables pour des mesures de qualité nationales moins coûteuses.

Compte tenu des modifications méthodologiques à venir, l'ANQ a décidé de suspendre la mesure nationale en 2023. Les indicateurs de qualité Chutes et escarres continueront néanmoins de faire partie du plan de mesure de l'ANQ. Afin de disposer à moyen terme d'une mesure reposant sur des données de routine, l'ANQ investit dans le perfectionnement et soutient en conséquence le projet Vis(q)ual Data de la HES bernoise (BFH).

Activités qualité supplémentaires, chapitre 17

Pour les "activités qualité supplémentaires", la typologie peut désormais être ajoutée (soins somatiques aigus / psychiatrie / réadaptation).

=====

Les valeurs et les textes du modèle de rapport de l'année précédente (2022) peuvent être repris, dans la mesure où la méthodologie ou les champs de saisie n'ont pas été modifiés. Avant de reprendre les données de l'année précédente, merci de vérifier si elles sont toujours d'actualité dans le contexte du nouveau modèle.

Nous accueillons toujours volontiers vos feedbacks qui nous sont très précieux pour mener à bien l'évolution du modèle.

Important pour générer le rapport (PDF) : avant de générer une édition de votre rapport (aperçu/prévisualisation), assurez-vous que vous avez achevé les divers chapitres qui vous concernent et qu'ils apparaissent en vert. À défaut, il n'est pas garanti que l'édition du rapport sous forme PDF se présente correctement. Il vaut la peine d'effectuer un dernier contrôle avant de générer le rapport.

Sommaire

1.	Informations générales	5
1.1.	Domaine de validité	5
1.2.	Intelligibilité	5
1.3.	Délai de remise	5
2.	Légende	6
3.	Lien avec le portail info-hopitaux.ch	8
3.1.	Typologie, groupement et offre de l'établissement	8
3.2.	Synchronisation avec info-hopitaux.ch	8
4.	Premiers pas	10
4.1.	Login	10
4.2.	Langue	10
5.	Gestion des utilisateurs	11
6.	Navigation	12
6.1.	Champs obligatoires et facultatifs	13
7.	Compléter	14
7.1.	Aperçu de toutes les activités en faveur de la qualité et mesures de la qualité	14
7.2.	Compléter une enquête ou une mesure propre à l'établissement	14
7.3.	Enregistrer	14
7.4.	Classement des projets et des certificats	14
7.5.	Projet	15
7.6.	Différence entre le niveau du groupement et le niveau du site	15
8.	Valeurs et textes de l'année précédente	16
9.	Modifications	16
10.	Terminer et exporter	16
10.1.	Publication du rapport exporté sur info-hopitaux.ch	17
10.2.	Actualisation des «Activités relatives à la qualité» sur info- hopitaux.ch	17
11.	Interlocutrice	18
12.	FAQ	19

1. Informations générales

1.1. Domaine de validité

Chaque établissement, indépendamment de son domaine d'activité (soins somatiques aigus, psychiatrie et réadaptation), peut remplir un rapport sur la qualité.

Le rapport sur la qualité est conçu afin de refléter les activités en faveur de la qualité dans le domaine **stationnaire** d'un hôpital, d'une clinique ou d'un groupement. Les activités dans le domaine ambulatoire peuvent être décrites par des textes en complément (p. ex. lorsque les sites ambulatoires font partie de l'ensemble du système de management de la qualité). Le rapport ne comprend pas cependant de masques de saisie fixes pour le domaine/site ambulatoire.

Tous les membres actifs disposant d'un profil sur le portail info-hopitaux.ch peuvent remplir un rapport sur la qualité conformément au modèle de H+. Les non-membres qui sont tenus par leur canton d'établir un rapport selon le modèle de H+ peuvent s'annoncer auprès d'claudia.bigler@hplus.ch. Les groupements d'hôpitaux ont la possibilité d'indiquer les activités de leurs différents sites lors de l'élaboration du rapport.

1.2. Intelligibilité

Nous vous prions de rédiger le rapport sur la qualité dans une langue compréhensible pour les non initiés. Le rapport est destiné non seulement aux **spécialistes du secteur de la santé** mais aussi au **public intéressé**.

1.3. Délai de remise

Le délai de remise du rapport sur la qualité 2023 est fixé au **31 mai 2024**.

Les hôpitaux et les cliniques peuvent publier leurs rapports en tout temps et de manière indépendante sur le portail info-hopitaux.ch.

Les fournisseurs de prestations des cantons dans lesquels le modèle de H+ est obligatoire doivent remettre leurs rapports sur la qualité à leur direction de la santé au format PDF.

2. Légende

Le modèle de rapport sur la qualité basé sur le Web comprend notamment des instructions pour la saisie, qui sont identifiées par les icônes suivantes :



Domaines d'activité

Ces icônes apparaissent sur la couverture du modèle de rapport et indiquent quels sous-chapitres (soins somatiques aigus, psychiatrie, réadaptation) sont proposés au moment de la rédaction. Par exemple pour la réadaptation, il est uniquement possible de présenter l'offre de l'établissement en réadaptation. Les icônes peuvent être modifiées seulement sur le portail info-hopitaux.ch. Veuillez contacter H+.



L'**icône Info** signale des informations détaillées ou des exemples qui apparaissent si vous cliquez sur l'icône.



Contenus du portail info-hopitaux.ch

Cette icône signale un lien ou une référence au portail info-hopitaux.ch. Par exemple, lorsque que des données ont été reprises du portail ou lorsque des contenus similaires doivent être mis à jour non seulement dans le rapport mais aussi dans le domaine protégé de l'établissement sur info-hopitaux.ch.



Enregistrer



Remanier des textes, resp. des tableaux



Les champs de saisie comportant un **coin hachuré** peuvent être agrandis. A cet effet, tirez le coin avec le pointeur de la souris vers la droite jusqu'à ce que le champ atteigne la taille désirée.



Effacer des textes, resp. des tableaux

Vous pouvez effacer les contenus qui sont désignés par cette icône.



Reprendre le texte de l'an passé

Afficher le texte de l'an passé

Valeurs de l'année précédente

Les valeurs de l'année précédente, tirées des rapports antérieurs, peuvent être consultées et reprises.

Une **flèche** apparaît à chaque fois pour les textes courts, **en vert** lorsque la valeur de l'année précédente est identique, **en rouge** lorsqu'elle est différente. Pour faire apparaître les valeurs de l'année précédente, placez le pointeur de la souris sur l'icône. Attention: si vous cliquez, la valeur de l'année précédente est reprise! Pour les textes longs, vous pouvez consulter le contenu en cliquant sur la touche «Afficher le texte de l'année précédente». Afin de reprendre le texte, resp. le modifier, cliquez sur «Reprendre le texte de l'année précédente».

retour

continuer

Navigation retour et continuer parmi les masques de saisie

Les contenus sont enregistrés automatiquement en passant d'un masque de saisie à l'autre.

Valider à nouveau le formulaire

La touche «Valider à nouveau le formulaire» vous permet de vérifier si vous avez complété tous les champs obligatoires.

[Afficher la traduction](#)

Si le rapport est rempli dans une deuxième langue, les textes saisis dans la première langue peuvent être consultés en cliquant sur cette touche.



Certaines énumérations peuvent être déplacées avec la fonction «**Glisser-déposer**», à l'intérieur d'un domaine. Le domaine concerné est désigné par un ombrage gris et un flèche séparée (à gauche).



Déplacer le champ (par exemple chapitre 4.4 : 1 à 2 ou 2 à 1)

3. Lien avec le portail info-hopitaux.ch

3.1. Typologie, groupement et offre de l'établissement

Le nom de votre institution, la typologie et la structure de votre établissement (pour un groupement d'hôpitaux) sont repris directement du portail info-hopitaux.ch et peuvent être modifiés uniquement par H+. Merci de vérifier ces données et d'annoncer d'éventuelles inexactitudes à H+ ([cf. point 11, Interlocuteurs](#)).

L'offre de l'établissement est également reprise du portail. Il est possible de faire une autodéclaration de l'offre de prestations médicales sur info-hopitaux.ch. Tel est le cas pour les profils de tous les hôpitaux qui ont déjà donné à H+ leur accord pour la publication des derniers chiffres de la Statistique médicale de l'OFS. Dans le domaine protégé de leur profil sur info-hopitaux.ch sous «Offre», les hôpitaux et les cliniques peuvent maintenant déclarer leur offre actuelle de prestations. Les groupes de prestations à choix sont basés sur le catalogue du groupeur GPPH de la Direction de la santé du canton de Zurich. L'offre de prestations par site peut être importée ensuite directement dans le rapport sur la qualité.

Attention: **les données d'accès valables pour les publications sur le portail info-hopitaux.ch** ne sont pas les mêmes que celles pour la rédaction du rapport sur la qualité. Dans les groupements d'hôpitaux, chaque site dispose de ses propres données d'accès séparées pour le portail.

3.2. Synchronisation avec info-hopitaux.ch

Dans le chapitre «Actualisation du portail info-hopitaux.ch», vous pouvez synchroniser certaines données avec info-hopitaux.ch.



Actualisation du portail

i Les institutions peuvent publier sur le portail [info-hopitaux.ch](#) des informations qui ont été également saisies dans le présent rapport sur la qualité. La rubrique «Activités relatives à la qualité» sur le portail est actualisée automatiquement avec les informations enregistrées dans votre rapport lors de l'activation de la case à cocher ci-après.

En outre, l'intitulé des mesures en faveur de la qualité sera actualisé sur le portail pour l'année 2016. Merci de vérifier avant la synchronisation si les mesures nationales, cantonales et internes sont aussi valables pour l'année 2016.

Confirmation: actualiser le portail

Attention, vous devez cocher la case «Confirmer», puis cliquer sur la touche «Continuer» afin de terminer la synchronisation.

Après la confirmation de la synchronisation, les données suivantes sont présentées sur info-hopitaux.ch et sur le registre «Activités en faveur de la qualité»:

- Organisation de la gestion de la qualité
 - Organigramme
- Stratégie qualité
 - Stratégie et objectifs en matière de qualité
 - Points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence
 - Objectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence
- Vue d'ensemble sur toutes les activités relatives à la qualité
 - Mesures nationales de la qualité (liste)
 - Exécution de mesures prescrites par le canton (liste)
 - Activités et projets d'amélioration
 - Peer Review d'IQM
 - Vue d'ensemble des registres

- Vue d'ensemble des certifications
- Liste des mesures en faveur de la qualité propres à l'établissement (liste)

Attention: Les données disponibles dans l'onglet «Activités en faveur de la qualité» sur le portail sont à chaque fois remplacées lors de la confirmation de la synchronisation. Vous pouvez en tout temps les actualiser au travers du site Web du rapport sur la qualité et les synchroniser avec le portail.

4. Premiers pas

4.1. Login

Afin de rédiger le rapport sur la qualité, vous devez vous loguer au préalable sur le portail du rapport sur la qualité sous info-hopitaux.ch – Login qualité.



H+ vous recommande d'inscrire votre adresse e-mail personnelle dans l'onglet «Gestion des utilisateurs» (voir chapitre Gestion des utilisateurs). Vous pouvez ainsi vous envoyer votre mot de passe en tout temps. Si cela ne marche pas, veuillez vous adresser:

- à l'administrateur de votre institution, si vous n'êtes pas titulaire des droits d'administrateur;
- à H+, si vous êtes titulaire des droits d'administrateur.
- Les groupements d'hôpitaux reçoivent un seul login pour tous les sites.

Lors du premier login, il convient de sélectionner la langue avant que n'apparaisse la barre de navigation.

4.2. Langue

Vous avez la possibilité de rédiger le rapport sur la qualité aussi bien en allemand, en français qu'en italien. Cependant, les versions dans les différentes langues doivent être rédigées les unes après les autres.

La langue que vous avez définie comme langue standard est prioritaire:

- Les choix opérés dans les cases à cocher sont repris automatiquement pour les autres langues.
- Le texte inscrit dans la langue standard est affiché comme aide lors de la rédaction dans les autres langues. Vous pouvez les afficher en cliquant sur la touche «Afficher la traduction».

5. Gestion des utilisateurs

H+ attribue un login d'administrateur par hôpital/groupement d'hôpitaux. L'administrateur a ensuite la possibilité d'inscrire ses données personnelles dans l'onglet «Gestion des utilisateurs», ainsi que des utilisateurs supplémentaires. Cela permet à plusieurs personnes au sein de la même institution de travailler simultanément sur des chapitres différents du rapport sur la qualité. Les utilisateurs supplémentaires ne peuvent pas voir les onglets «Gestion des utilisateurs» et «Droits des utilisateurs».

Information H+ Saisie **Gestion des utilisateurs** Droits d'utilisation

Liste des utilisateurs

Nom de l'utilisateur	Nom	Téléphone	E-mail	Dernière session
admin1264				08.11.2016 08:39 éditer

Dans l'onglet «Droit des utilisateurs», l'administrateur peut déterminer à quel chapitre chaque utilisateur peut accéder. Les utilisateurs peuvent ensuite se logger eux-mêmes dans les chapitres auxquels ils ont accès. Ils ne peuvent pas voir les chapitres bloqués.

Information H+ Saisie Gestion des utilisateurs **Droits d'utilisation**

Les chapitres choisis ne sont pas visibles pour l'utilisateur:

Seite	admin1264	Benutzer 2
Données de base		
Sites hospitaliers et langue	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Offre de l'institution (annexe 1)		
Introduction	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Psychiatrie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Organisation de la gestion de la qualité		
2.1 Organigramme	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.2 Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Stratégie qualité		
3.0 Stratégie et objectifs en matière de qualité	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.1 2-3 Points essentiels en matière de qualité pour l'année de référence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Obiectifs atteints en matière de qualité pour l'année de référence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

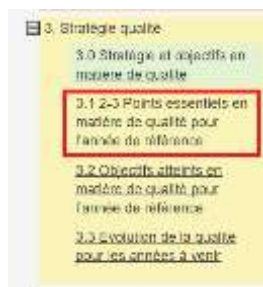
6. Navigation

La barre de navigation située à gauche présente tous les chapitres qui doivent être rédigés. Si l'on utilise les navigateurs Chrome ou Firefox, la barre suit automatiquement en cas de défilement. Elle dépend des enquêtes et des mesures qui ont été effectuées, respectivement de l'offre de prestations. Les chapitres qui ne s'appliquent pas ne sont en principe pas affichés.

La barre de navigation se présente comme suit (exemple):

▶ Données de base
▶ Offre de l'institution
▼ Organisation de la gestion de la qualité
▶ Organigramme
▶ Informations sur la personne à contacter pour la gestion de la qualité
▶ Stratégie qualité
▼ Vue d'ensemble sur toutes les activités relatives à la qualité
▶ Mesures nationales de la qualité
▶ Exécution de mesures prescrites par le canton
▶ Réalisation de mesures supplémentaires propres à l'hôpital
▶ CIRS – Apprendre à partir des erreurs
▶ Démarche de Peer Review de l'IQM
▶ Activités et projets d'amélioration
▶ Vue d'ensemble des registres
▶ Vue d'ensemble des certifications
▼ Mesures de la satisfaction
▼ Enquêtes
▶ Enquête nationale auprès des patients en somatique aiguë
▶ Enquête nationale en réadaptation
▶ Enquête aux urgences propre à l'institution
▼ Mesures de la qualité
▶ Mesures portant sur les réhospitalisations
▶ Mesures portant sur les réopérations
▶ Mesures portant sur les infections
▶ Mesures portant sur les chutes
▶ Mesures portant sur les escarres
▶ Mesures limitatives de liberté
▶ Intensité des symptômes psychiques
▶ Atteinte des objectifs et état de santé physique
▶ Autres mesures de la qualité
▶ Projets détaillés en faveur de la qualité
▶ Fin et exportation

Si vous cliquez sur le chapitre, vous atteignez directement les différents masques de saisie du rapport sur la qualité.



Le chapitre dans lequel vous vous trouvez **n'est pas** souligné.

6.1. Champs obligatoires et facultatifs

Les masques de saisie comprennent des champs obligatoires et facultatifs. **Les champs obligatoires doivent être complétés, afin que l'exportation comme document PDF fonctionne correctement.** Une couleur différente apparaît selon le degré d'avancement du chapitre:

Couleur	Signification	Exemple
Vert	Tous les champs obligatoires du chapitre ont été complétés.	3.0 Stratégie et objectifs en matière de qualité
Jaune	Le chapitre n'a pas encore été ouvert.	3.3 Evolution de la qualité pour les années à venir
Orange	Tous les champs obligatoires ne sont pas encore complétés. Les données manquantes dans le chapitre sont marquées en rouge.	3.0 Stratégie et objectifs en matière de qualité

La touche «Valider à nouveau le formulaire» vous permet de vérifier si vous avez complété tous les champs obligatoires.

Tous les champs obligatoires ont été complétés :

[Valider à nouveau le formulaire](#) OK!

Tous les champs obligatoires ne sont pas encore complétés.

[Valider à nouveau le formulaire](#)

Vous pouvez laisser vides les **champs facultatifs** qui ne concernent pas votre institution. Lors de l'exportation, ces paragraphes n'apparaîtront pas dans le rapport sur la qualité en format PDF.

7. Compléter

Vous trouvez les principales informations pour compléter le modèle directement sur le site Web et avec les touches info. Seules les fonctions les plus importantes du site Web sont expliquées ci-dessous.

7.1. Aperçu de toutes les activités en faveur de la qualité et mesures de la qualité

Lors de la rédaction, il convient de distinguer entre «Vue d'ensemble sur toutes les activités relatives à la qualité» et «Mesures de la qualité».

Dans le chapitre «**Vue d'ensemble sur toutes les activités relatives à la qualité**» ([voir chapitre point 6 Navigation](#)), seules les mesures nationales ou imposées par les cantons sont présentées.

Dans le sous-chapitre «**Mesures de la qualité**» (p. ex. enquêtes), il est procédé à la description en détail des mesures. Vous pouvez aussi indiquer ici d'autres mesures de la qualité, en plus des mesures obligatoires.

7.2. Compléter une enquête ou une mesure propre à l'établissement

Lors de la saisie des enquêtes ou des mesures propres à l'établissement, vous avez le choix entre deux formes de présentation des résultats:

- Présenter les résultats à l'aide d'un graphique généré (recommandé en cas d'enquêtes)
- Décrire les résultats dans un champ de texte (recommandé en cas de mesures)

La **présentation graphique** est adaptée surtout aux enquêtes, car le taux de retour des questionnaires doit être indiqué. Si elle est tout de même utilisée pour des mesures, on peut mentionner dans les remarques qu'aucune indication sur le taux de retour ne peut être donnée puisqu'il s'agit d'une mesure.

La **présentation dans un champ de texte** est adaptée aux mesures et aux enquêtes.

7.3. Enregistrer

Les données sont enregistrées automatiquement toutes les deux minutes, ainsi que lors du passage à une autre page. Afin d'éviter tout usage abusif, il est recommandé de toujours se déloguer du portail lorsque l'on quitte sa place de travail.

7.4. Classement des projets, des certificats et mesures internes

Vous pouvez désormais classer les projets et les certificats qui sont grisés au passage du pointeur de la souris dans les chapitres 4.4 «Activités et projets relatifs à la qualité», 4.6 «Vue d'ensemble des certifications», «18. Projets en détail» et les «mesures internes». A cet effet, tirez un projet, un certificat ou une mesure existant à l'emplacement voulu au moyen de la souris. Le pointeur doit se trouver en dehors du champ de saisie mais dans la ligne correspondant au projet, au certificat ou à la mesure (zone grise). Dès que le contenu peut être déplacé, une icône en forme de main apparaît ([voir chapitre 2](#)).

Les registres inscrits au chapitre 4.5 «Vue d'ensemble des registres» ne peuvent pas être classés car le choix est prescrit impérativement (sur la base des registres annoncés à la FMH).

7.5. Projet

Dans le dernier chapitre «Introduction, fin et exportation» («Projet et validation» - rapport sur la qualité), le projet de rapport sur la qualité peut être visualisé. Il est recommandé cependant de terminer au préalable la saisie du rapport, en particulier pour un groupement d'hôpitaux. Sinon, il n'est pas garanti que l'exportation soit présentée correctement (les masques de saisie qui n'ont pas été remplis ont pour conséquence que, par exemple, le chapitre tout entier n'apparaît pas). **Avertissement aux groupements d'hôpitaux:** dans le chapitre «Fin et exportation», sélectionner toujours au préalable le niveau Exportation dans les «Possibilités d'exportation – rapport sur la qualité»..

Pour les **groupements d'hôpitaux uniquement:**

7.6. Différence entre le niveau du groupement et le niveau du site

Le rapport sur la qualité peut être rédigé pour un groupement d'hôpitaux/de cliniques (même contenu pour tous les sites) ou pour chaque site (contenus différents). Afin d'éviter toute incohérence, il convient de se décider au préalable pour l'un ou l'autre type de rapport. Les principes suivants doivent être observés:

- Si vous rédigez des **rapports spécifiques pour chaque site**: vous pouvez décider pour les chapitres «Organisation de la gestion de la qualité» et «Stratégie de la qualité» si vous souhaitez reprendre ces textes pour tous les sites (compléter au niveau du groupe et cocher l'indication «Reprendre pour ce site les indications au niveau du groupe») ou si vous préférez rédiger des textes distincts pour les sites.

Pour les chapitres «Mesures de la qualité» et «Mesures de la satisfaction», les résultats des mesures peuvent être indiqués aussi bien au **niveau du site** que comme **résultat consolidé (au niveau du groupement)**. Les textes relatifs aux résultats des mesures **doivent toujours être saisis au niveau du site** (les textes du groupement ne sont pas exportés).

- Si vous rédigez un rapport pour le groupement : pour les chapitres «Organisation de la gestion de la qualité» et «Stratégie de la qualité», vous devez **toujours utiliser le niveau du groupement** et adapter le texte aux paragraphes spécifiques aux différents sites, si ceux-ci présentent des différences (le niveau du site n'est pas exporté).

Pour les chapitres «Mesures de la qualité» et «Mesures de la satisfaction», les résultats des mesures peuvent être indiqués aussi bien au **niveau du site** que comme **résultat consolidé (au niveau du groupement)**. Les textes relatifs aux résultats des mesures **doivent toujours être saisis au niveau du groupement** (les textes des sites ne sont pas exportés). A la fin de la rédaction du rapport, vous devez confirmer à nouveau quels résultats doivent être présentés: les résultats spécifiques du site dans un tableau (**niveau du site prioritaire**) ou le résultat consolidé (**niveau du groupement prioritaire**). Si vous avez complété un seul niveau, celui-ci sera affiché automatiquement au niveau du groupement.

CIRS, PROMs et démarche de Peer Review de l'IQM

Les indications sur le CIRS, PROMs et démarche de Peer Review de l'IQM ne sont possibles qu'au niveau de l'groupement (la présentation dans l'exportation PDF est la même pour tous les sites).

Si vous souhaitez mettre en évidence des différences spécifiques aux sites, vous devez le faire dans les remarques.

8. Valeurs et textes de l'année précédente

Les contenus qui ont été saisis sont enregistrés afin que vous n'ayez pas à le refaire chaque année. L'année suivante, vous pouvez d'un clic de souris les reprendre, les modifier ou les écarter. (les icônes correspondantes sont décrites au [chapitre 2](#)).

Attention, les chiffres et les textes de l'année précédente issus des enquêtes et des mesures nationales ne peuvent être repris que si la méthodologie et les champs de saisie n'ont pas été modifiés.

9. Modifications

Vous pouvez procéder à des modifications en tout temps jusqu'à la mise à disposition du nouveau modèle de rapport sur la qualité à fin octobre.

Dans le domaine protégé du site Web du rapport sur la qualité, vous pouvez procéder à des modifications du contenu et les enregistrer.

10. Terminer et exporter

A la fin de la rédaction, vous avez la possibilité de générer une prévisualisation du rapport sur la qualité afin de détecter d'éventuelles incohérences.

Prévisualisation - générer le rapport (PDF) : avant de générer une édition de votre rapport (aperçu/prévisualisation), assurez-vous que vous avez achevé les divers chapitres qui vous concernent et qu'ils apparaissent en vert. À défaut, il n'est pas garanti que l'édition du rapport sous forme PDF se présente correctement. Il vaut la peine d'effectuer un dernier contrôle avant de générer le rapport.

Valider : Il n'est possible de valider un rapport sur la qualité que si tous les champs obligatoires ont été complétés. Cela signifie que la touche «Confirmer» servant à valider le rapport n'apparaît que lorsque tous les chapitres sont en vert. Lorsque la validation est confirmée en cochant la case, vous pouvez valider le rapport en cliquant sur la touche «Continuer».

Tous les champs obligatoires ne sont pas encore complétés :

Projet de rapport et validation

Le contenu du rapport sur la qualité évolue au fur et à mesure du degré d'avancement de la saisie. En cliquant sur «PDF download», vous pouvez vérifier le contenu actuel de votre rapport sur la qualité.

Attention: Les champs obligatoires doivent être complétés, afin que l'exportation comme document PDF et la validation fonctionnent correctement. Cela signifie que tous les chapitres doivent être marqués en vert.

Lorsque vous êtes satisfait du projet de rapport sur la qualité, vous devez encore obtenir la validation par la direction de votre institution. A cet effet, vous devez obtenir la validation du rapport sur la qualité auprès de la direction de votre institution.

Qualitätsbericht 2016: [PDF download](#)

Adresse, titre	<input type="text"/>
Prénom, Nom	<input type="text"/>
Fonction	<input type="text"/>
Téléphone (direct)	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>
Le:	<input type="text"/>

Tous les champs obligatoires ont été complétés :

Projet de rapport et validation

Le contenu du rapport sur la qualité évolue au fur et à mesure du degré d'avancement de la saisie. En cliquant sur «PDF download», vous pouvez vérifier le contenu actuel de votre rapport sur la qualité.

Lorsque vous êtes satisfait du projet de rapport sur la qualité, vous devez encore obtenir la validation par la direction de votre institution. A cet effet, vous devez obtenir la validation du rapport sur la qualité auprès de la direction de votre institution.

Qualitätsbericht 2016: fvbq [PDF download](#)

Adresse, titre	<input type="text"/>
Prénom, Nom	<input type="text"/>
Fonction	<input type="text"/>
Téléphone (direct)	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>
Le:	<input type="text"/>

En cliquant «confirmation» et sur la touche «Continuer», le rapport sur la qualité est publié sur info-hopitaux.ch. Le rapport sur la qualité peut être effacé en tout temps du portail. A cet effet, veuillez vous loguer avec votre profil sur info-hopitaux.ch.

Confirmation

10.1. Publication du rapport exporté sur info-hopitaux.ch

Dès que le rapport sur la qualité a été validé par votre direction, vous pouvez l'exporter directement sur info-hopitaux.ch en cliquant sur la touche «Continuer». Le rapport apparaît alors dans l'onglet «Activités relatives à la qualité» sous «Rapports sur la qualité».

Si vous le souhaitez, le rapport sur la qualité peut être aussi effacé du portail. Il faut alors intervenir à partir du domaine protégé d'info-hopitaux.ch.

10.2. Actualisation des «Activités relatives à la qualité» sur info-hopitaux.ch

Les indications mentionnées dans l'onglet «Activités relatives à la qualité» sont extraites du rapport sur la qualité et ne peuvent être modifiées qu'en passant par le site Web du rapport. Par ailleurs, elles sont actualisées automatiquement avec les informations consignées dans le rapport sur la qualité (voir [chapitre 3 Lien avec le portail info-hopitaux.ch](#)). Au paragraphe «Synchronisation», vous pouvez, après les modifications, confirmer le transfert sur le portail.

11. Interlocutrice

Pour toute question ou feed-back, nous vous prions de vous adresser à:

Claudia Bigler
Responsable technique info-hopitaux.ch, rapport de qualité
et enquête sur les salaires
claudia.bigler@hplus.ch
Tél. 031 335 11 27

12. FAQ

Réponses à des questions fréquentes:

➤ Quels navigateurs et systèmes d'exploitation sont supportés?

Les navigateurs Internet Explorer, Firefox et Chrome sont supportés.

➤ Pourquoi les puces n'apparaissent-elles pas correctement?

Cela peut être dû aux réglages internes du navigateur. Il suffit souvent de changer de navigateur ou de l'actualiser.

Attention, le pointeur doit se trouver sur le texte souhaité; ce n'est qu'ensuite que vous pouvez cliquer sur la puce.

➤ Comment puis-je corriger une faute d'orthographe dans le titre d'une de nos propres mesures?

1. Cliquez sur le chapitre dans lequel se trouve la faute d'orthographe (p. ex. Référents).
2. Corrigez le titre à ce niveau. Il sera repris aussi bien dans la barre de navigation que dans l'intitulé du sous-chapitre.

The screenshot shows a web application interface. On the left is a navigation menu with a tree structure. The menu items are: 2. Organisation de la gestion de la qualité, 3. Stratégie qualité, 4. Vue d'ensemble sur toutes les activités relatives à la qualité, Mesures de la satisfaction (expanded), 5. Patients, 6. Proches, 7. Personnel, 8. Référents (highlighted with a red box and labeled '1'), Faute, Mesures de la qualité, 18. Projets en détail, 19. Fin et exportation, and Manuel. On the right is a form titled 'Satisfaction des référents'. The form contains: a question 'La satisfaction des référents est-elle mesurée?' with radio buttons for 'Oui' (selected) and 'Non'; a text input field for 'Indiquer les enquêtes qui ont été effectuées à l'interne durant l'année du rapport'; a field labeled 'titre de la mesure' containing the text 'Faute' (highlighted with a red box and labeled '2'); and three buttons: 'retour', 'continuer', and 'Valider à nouveau le formulaire'. There is also an information icon (i) on the right.

➤ Pourquoi n'y a-t-il pas de chapitre général dédié au registre des implants SIRIS?

Le rapport sur la qualité est structuré selon une méthodologie: le registre des implants SIRIS peut être sélectionné dans le chapitre des registres. Dès que des données permettant une publication transparente seront disponibles (comme par exemple pour la hanche et le genou), un chapitre spécial sera créé.

➤ **Pourquoi mon compte est-il bloqué avec l'indication «En traitement par...»?**

Un mécanisme de sécurité permet d'éviter que deux personnes travaillent simultanément sur le même chapitre. «En traitement par...» vous indique qui est dans ce chapitre.

Si un utilisateur ferme le navigateur sans se déloguer, le chapitre traité en dernier reste bloqué durant 15 minutes avec l'indication «En traitement par...». Ensuite, le système délogue automatiquement l'utilisateur et le chapitre peut être traité à nouveau.

Vous pouvez accélérer ce processus en supprimant l'historique de votre navigateur. Selon le navigateur (par ex. "Google Chrome"), cela est normalement possible en haut à droite (sous les trois points).

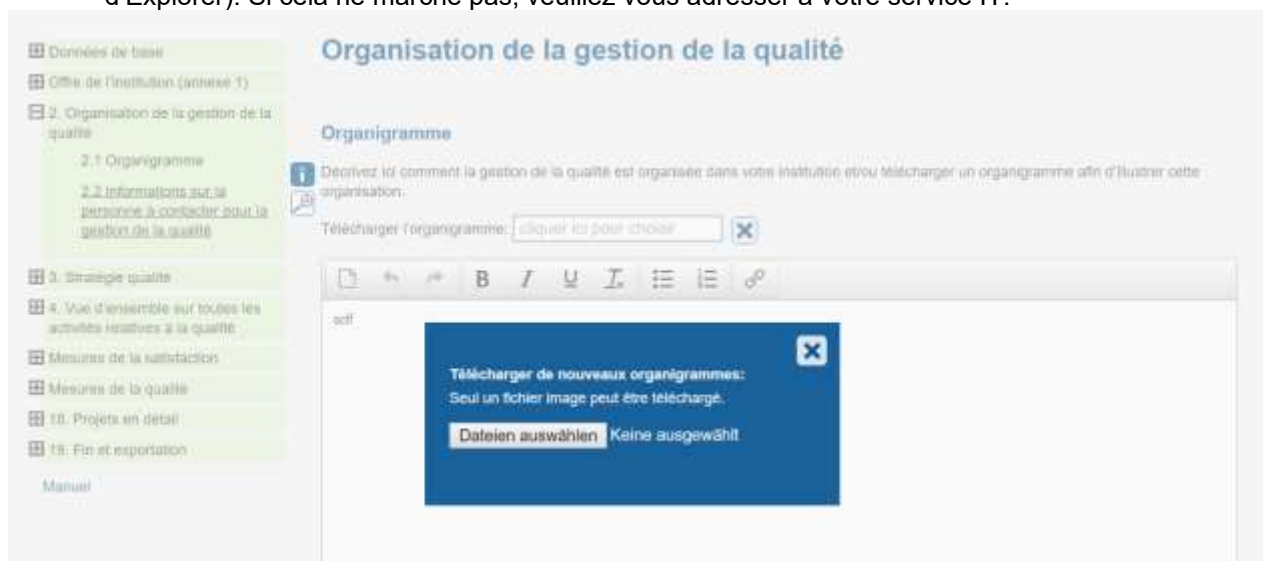
➤ **Pourquoi le champ «Remarques» est-il exporté alors qu'il est vide?**

Veillez vérifier si un espace n'est pas resté dans le champ. Si tel est le cas, effacez-le et exportez à nouveau le rapport.

➤ **Pourquoi ne puis-je pas insérer mes images?**

✓ Dans l'organigramme

- Seules peuvent être téléchargées des images de moins de 3 MB dans les formats JPG, GIF et PNG.
- En raison de réglages IT internes (p. ex. cookies), il peut arriver que le pop-up n'apparaisse pas. Vérifiez si l'erreur peut être corrigée en changeant de navigateur (p. ex. Firefox à la place d'Explorer). Si cela ne marche pas, veuillez vous adresser à votre service IT.



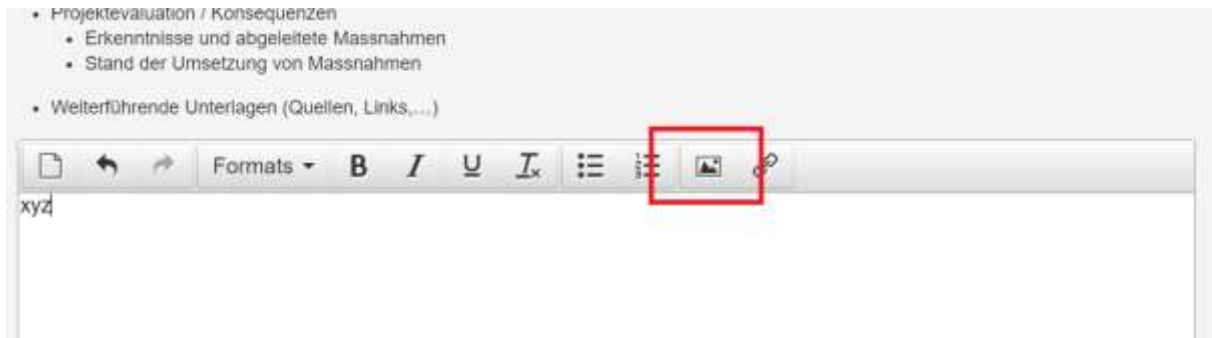
✓ Dans les masques de saisie ordinaires

Vous pouvez voir dans la barre d'icônes du masque de saisie si vous pouvez insérer une image:

Masque de saisie sans fonction image:



Masque de saisie avec fonction image:



Ici également, un pop-up doit apparaître afin de permettre le téléchargement de l'image. Si tel n'est pas le cas, vérifiez si l'erreur peut être corrigée en changeant de navigateur (p. ex. Firefox à la place d'Explorer). Si cela ne marche pas, veuillez-vous adresser à votre service IT.

Seules peuvent être téléchargées des images dans les formats JPG, GIF et PNG. Il est recommandé d'utiliser des images d'une taille de 2 MB au maximum. Au besoin, réduisez la taille de votre image.



Afin de placer l'image au mieux sur la page A4, choisissez une largeur de 450 pixels dans le champ Dimensions.

✓ Pour l'image en page de garde

Pour la page de garde, les tailles suivantes doivent être respectées afin d'éviter que l'image ne soit déformée:

- Grand logo: 327 x 253 pixels
- Grande image de garde: 794 x 348 pixels

Le réglage des pixels peut être effectué dans les Propriétés de l'image.

Si vous ne pouvez pas utiliser l'image que vous souhaitez dans les dimensions imposées, nous vous recommandons de concevoir votre propre page de garde.

✓ Pour l'annexe

Seuls des fichiers sous format PDF peuvent être téléchargés.

➤ **Pourquoi mes entrées dans les champs libres ne sont pas reproduites correctement lors de l'exportation?**

L'éditeur de texte TinyMCE" se bloque face à des formatages imposés qui ne correspondent pas à ceux du rapport.

Si des textes sont copiés à partir d'un document Word, des erreurs peuvent survenir au moment du collage car de très nombreux formatages sont ainsi transférés à l'insu de l'utilisateur. Lorsque ce dernier édite en outre le texte à la main, un code HTML non valable peut être créé. Cela peut avoir des conséquences imprévisibles. C'est pourquoi nous recommandons de reprendre les entrées provenant d'un traitement de texte Word sans son formatage.

➤ **Puis-je publier uniquement les valeurs de l'année précédente et non pas les derniers résultats des mesures?**

Etant donné que le rapport sur la qualité doit présenter des résultats aussi actuels que possible, l'indication des résultats les plus récents est définie comme un champ obligatoire. La plupart du temps, il s'agit des valeurs de l'année en cours. Font exception les mesures nationales dont les chiffres actuels (quelques fois) ne sont pas encore disponibles pour les hôpitaux et les cliniques.

➤ **Pourquoi un taux de réponses affiché pour une enquête interne est erroné?**

Si le masque de saisie n'est pas entièrement complété, des erreurs d'affichage peuvent survenir dans le projet, resp. lors de l'exportation. Veuillez vérifier que vous avez bien rempli les champs suivants dans le masque de saisie:

- Choix des catégories dans lesquels les valeurs doivent être réparties
- Indication d'une catégorie au moins
- Saisie des résultats pour chacune des catégories indiquées

Vous pouvez classer les résultats par thèmes de mesure, par questions ou par services, suivant la manière dont l'enquête a été conçue.

i Satisfaction mesurée

Classer les valeurs par:		Résultat pour l'ensemble de l'institution
1	Thèmes de mesure ▼	
2	exemple1	3 9.5
	exemple2	9.5

Les résultats mesurés sont comparés à ceux d'autres hôpitaux (benchmark).

Si tel n'est pas le cas, veuillez compléter les informations manquantes.

Pour toute autre question, veuillez-vous adresser à vos interlocuteurs chez H+ (voir [chapitre 11](#))