

Rapport annuel 2025

Qualité et sécurité des soins



L'essentiel de la qualité et sécurité des soins en 2025

Le Rapport qualité et sécurité des soins 2025 met en lumière les priorités institutionnelles du CHUV dans un contexte de forte complexité du système de santé. Il présente les avancées majeures en matière de gouvernance intégrée, de mise en œuvre de la convention de qualité H+, ainsi que les démarches d'amélioration continue portées par les équipes. Une attention particulière est accordée à la participation des patientes et patients, avec des niveaux de satisfaction élevés et une volonté renforcée d'intégrer leur expérience pour améliorer les prises en charge.

Le rapport détaille également les actions menées autour de la sécurité des soins, de la continuité des parcours et de la performance clinique, notamment à travers des indicateurs clés et des programmes ciblés (check-list interventionnelle, état confusionnel aigu, malnutrition). Il met en évidence les progrès réalisés, les marges d'amélioration identifiées et les initiatives institutionnelles phares favorisant une prise en charge plus sûre, coordonnée et centrée sur les besoins des patientes et patients.



Introduction

Le présent chapitre retrace les principales avancées et priorités institutionnelles du CHUV en matière de qualité et de sécurité des soins durant l'année 2025.

Avant-propos

Dans un contexte marqué par la complexité et les défis auxquels fait face le système de santé, la qualité et la sécurité des soins reste une priorité institutionnelle qui engage quotidiennement les équipes.

Le déploiement d'une gouvernance de la qualité et de la sécurité des soins intégrée s'est poursuivi, facilitant une coordination renforcée entre les directions transverses, les départements médico-soignants et les personnes coordinatrices qualité et sécurité. Les espaces de gouvernance institutionnelle ont permis de prioriser et d'accompagner les démarches à chaque niveau, et de favoriser le partage d'informations.

L'année 2025 a été marquée par d'importants travaux liés à la mise en œuvre de la convention de qualité H+ couronnée par un audit pilote mettant en évidence les points forts suivants: le pilotage, la transversalité des collaborations entre les directions et les départements, la cohérence du modèle de gouvernance, ainsi que le travail d'utilisation des données à des fins de mesures et d'amélioration.

Les mesures d'amélioration de la qualité (MAQ) validées par H+ et retenues institutionnellement par le Conseil qualité et sécurité (CQS) pour 2025 portent sur la check-list interventionnelle, l'état confusionnel aigu et la malnutrition. En vue d'atteindre les exigences des MAQ et de soutenir l'amélioration continue des pratiques, des travaux de structuration, un suivi des indicateurs et l'accompagnement des équipes ont été menés.

Ecouter et associer les patientes et patients

En 2025, 96% des personnes hospitalisées au CHUV se déclarent satisfaites de leur prise en charge.

En 2025, le CHUV poursuit ses efforts pour mieux prendre en compte le point de vue des patientes, des patients et de leurs proches dans l'organisation des soins. Les équipes ont renforcé leur écoute et l'intégration de leur vécu afin d'améliorer concrètement les prises en charge.

Les résultats de l'enquête biannuelle nationale Swiss PREMs montrent un niveau de satisfaction très élevé, 96% des patientes et patients satisfait-e-s de leur prise en charge. Leurs retours mettent toutefois en évidence des points à améliorer, notamment en ce qui concerne l'information reçue, l'organisation des soins et la préparation du retour à domicile. Les patientes et patients signalent en particulier des difficultés liées à l'information sur les nouveaux médicaments et à la coordination des soins.

Le développement d'un partenariat avec le programme ASPE (attentes et satisfaction des patientes et patients et de leur entourage) a permis de mener une évaluation transverse dans les consultations ambulatoires. En 2025, près de 4000 personnes ayant eu une consultation ont été interrogées, mettant en évidence des résultats favorables, notamment concernant la satisfaction globale, la recommandation des consultations et la perception du partenariat avec les patientes et patients. Les résultats mettent toutefois en évidence certaines marges d'amélioration, notamment en ce qui concerne l'information délivrée, l'organisation des soins et la préparation du retour à domicile.

Ces retours permettent d'identifier des améliorations ciblées afin de mieux répondre à leurs attentes tout au long de leur parcours de soins. Ils ont notamment mis en évidence des difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite au sein du CHUV, ayant conduit à une priorisation de ce sujet au niveau institutionnel pour 2026-2027.

Une culture de sécurité partagée

La sécurité des soins repose sur l'engagement des équipes et sur une démarche continue d'amélioration des pratiques.

En 2025, le CHUV poursuit ses efforts pour mieux prendre en compte le point de vue des patientes, des patients et de leurs proches dans l'organisation des soins. Les équipes ont renforcé leur écoute et l'intégration de leur vécu afin d'améliorer concrètement les prises en charge.

Parmi les démarches de sécurité des soins poursuivies tout au long de l'année, la déclaration des incidents et la check-list de sécurité interventionnelle sont des éléments incontournables.

Le système de déclaration et d'analyse des événements indésirables a continué à jouer un rôle central dans l'identification des situations à risque. Ces analyses ont permis de mettre en place des améliorations dans les secteurs cliniques et médico-techniques, notamment en améliorant la communication lors des transferts de patientes et patients entre services. En plus d'améliorer leur sécurité, l'annonce des incidents par tous les membres des équipes renforce une culture de la sécurité où chacune et chacun peut s'exprimer et participer à l'apprentissage commun.

Le suivi du taux de complétude de la check-list utilisée lors de chaque intervention chirurgicale s'est poursuivi dans tous les secteurs opératoires, avec un taux de conformité observé qui demeure globalement stable au-dessus de 80%. Les efforts portent désormais sur l'analyse plus fine de l'indicateur par les équipes, grâce à une lecture mensuelle de celui-ci, en vue d'améliorer son intégration dans les pratiques quotidiennes. Des travaux préparatoires en vue de réaliser des audits d'observation ont par ailleurs été entrepris.

Anticiper la sortie pour fluidifier le parcours

Une meilleure anticipation permet aux patientes et patients de bénéficier d'un parcours plus fluide et mieux coordonné lors de leur sortie de l'hôpital.

Les travaux menés ont porté sur la coordination entre les différentes étapes du parcours de soins, les transitions de prise en charge et la qualité des informations transmises aux patientes et patients.

L'année 2025 a été marquée par le développement d'indicateurs institutionnels liés à l'organisation des parcours et aux modalités de sortie des patientes et patients. Ces travaux s'inscrivent dans une volonté de renforcer la fluidité des parcours de soins et de soutenir une meilleure articulation entre les différents lieux et équipes impliqués dans la prise en charge.

Dans ce cadre, les résultats des indicateurs mettent en évidence des progrès significatifs dans l'anticipation des sorties tant pour la date de départ que pour la destination de la personne à sa sortie. Ces évolutions témoignent de la sensibilité des équipes pour améliorer la préparation du retour à domicile, mieux anticiper les besoins des patientes et patients et renforcer la continuité des soins.





Agir sur les risques cliniques fréquents

Des actions ciblées permettent d'améliorer la prise en charge de situations cliniques fréquentes rencontrées à l'hôpital.

Les travaux consacrés à l'état confusionnel aigu – un trouble fréquent en particulier chez les personnes âgées hospitalisées pouvant entraîner une désorientation et des complications – se sont concentrés sur le dépistage précoce. La proportion de patientes et patients dépisté-e-s progresse, grâce aux actions de sensibilisation des équipes permettant une prise en charge plus adaptée.

Concernant la malnutrition, pour répondre à la mesure d'amélioration de la qualité, une commission dédiée a été mise en place. Cette initiative a permis de structurer la démarche et de renforcer les collaborations interprofessionnelles autour du dépistage et de la prise en charge des patientes et patients à risque pendant le séjour, et d'assurer le suivi nécessaire à la sortie.

La mobilisation précoce constitue un levier important pour prévenir les complications liées à l'hospitalisation, préserver l'autonomie fonctionnelle des patientes et patients et soutenir leur récupération. En 2025, le CHUV a poursuivi le déploiement de cette démarche à travers un programme structuré associant audit clinique, évaluation des pratiques et accompagnement des équipes, avec pour objectif de systématiser l'évaluation du niveau de mobilité et la mise en place d'interventions adaptées.

L'audit réalisé en novembre 2025 dans plusieurs unités a permis d'observer une amélioration de la documentation de l'évaluation initiale de la mobilité. Les résultats montrent toutefois des marges de progression importantes concernant l'application complète des bonnes pratiques de mobilisation. Des actions ciblées ont ainsi été engagées avec les équipes concernées afin de renforcer l'accompagnement des services et intégrer durablement cette thématique dans la gouvernance institutionnelle qualité et sécurité.

Temps forts : partenariat et partage des bonnes pratiques

Le programme « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » a poursuivi son développement au sein du CHUV en 2025. Inspirée d'une campagne internationale, cette démarche vise à replacer les valeurs, préférences et priorités des patientes et patients au cœur des soins en renforçant le dialogue entre les équipes et les personnes prises en charge.

Plus de trente unités et services ont participé à cette campagne institutionnelle et près de deux mille personnes ont été invitées à partager ce qui était important pour elles dans leur parcours de soins. Cette démarche contribue au développement d'une approche davantage centrée sur l'écoute, le partenariat et l'individualisation des prises en charge.

La sixième édition de Qualiday s'est tenue en décembre 2025 et a constitué un moment important de partage institutionnel autour des enjeux de qualité et de sécurité des soins. Cette journée vise à valoriser les initiatives développées au sein des équipes. A nouveau, plus de 60 projets abordant un large éventail de thématiques ont été présentés. Les projets récompensés portaient sur la transition des soins, la nutrition pour les nouveau-nés, la sécurité médicamenteuse, la culture d'équipe ainsi que l'accessibilité des parcours hospitaliers.



Indicateurs 2025

Participation des patientes et patients

	2024	2025	Evolution 2024-2025
Patientes et patients hospitalisé·e·s (%)			
Satisfaction globale	-	95,5%	-
Recommandation	-	94,7%	-
Respect	-	86,7%	-
Information	-	71,2%	-
Environnement	-	66,5%	-
Admission	-	66,3%	-
Sortie	-	65,4%	-
Implication	-	60,9%	-
Organisation	-	57,7%	-
Nouveaux médicaments	-	51,7%	-
Patientes et patients ambulatoires (score)			
Satisfaction globale	-	91	-
Recommandation de la consultation	-	90	-
Patiente ou patient partenaire	-	89	-
Fidélité à l'hôpital	-	89	-
Sécurité			
Mesures d'amélioration liées au CIRS (n)	262	493	+88,2%
Check-list de sécurité (%)	80,4%	80,2%	-0,2 pts
Continuité des soins			
Date de départ documentée (%)	70,3%	73,8%	+3,5 pts
Lieu de départ documenté (%)	71,8%	74,3%	+2,5 pts
Performance			
Etat confusionnel aigu - dépistage (%)	19,9%	22,9%	+3,0 pts

Les indicateurs sont exprimés en pourcentage (%), en score ou en nombre (n), selon leur méthode de calcul.
 Les colonnes vides correspondent à des données non disponibles et donc non comparables.
 Une variation inférieure à ±1 point est considérée comme stable (=).

Glossaire

Patientes et patients hospitalisé-e-s

Satisfaction globale, Recommandation, Respect, Information, Environnement, Admission, Sortie, Implication, Organisation, Nouveaux médicaments (%): indicateurs thématiques issus de l'enquête sur l'expérience des patientes et patients ANQ Swiss PREMs, mesurant la proportion de patientes et patients exprimant une appréciation favorable sur différents aspects de leur prise en charge hospitalière.

Patientes et patients ambulatoires

Satisfaction globale, Recommandation de la consultation, Patiente ou patient partenaire, Fidélité à l'hôpital (score): indicateurs issus de l'enquête sur l'expérience des patientes et patients ASPE, exprimés sous forme d'un score moyen sur une échelle de 0 à 100, calculé à partir de leurs réponses allant de « très insatisfait » à « très satisfait ».

Mesures d'amélioration liées au CIRS (n)

Mesures d'amélioration réalisées.

Check-list de sécurité (%)

Proportion de check-lists complètes.

Date de départ documentée (%)

Proportion de patientes et patients dont la date de sortie prévue est documentée durant la prise en charge.

Lieu de départ documenté (%)

Proportion de patientes et patients dont le lieu de sortie prévu est documenté durant la prise en charge.

Etat confusionnel aigu - dépistage (%)

Proportion de patientes et patients évalué-e-s pour un état confusionnel aigu à l'aide de la méthode CAM durant leur prise en charge.

Impressum

Direction éditoriale

Centre hospitalier universitaire Vaudois

Edition

Margaux Dalla-Vale

Anne Pouly

Joachim Rapin

Design et développement

Sébastien Noverraz – sensen

Jean Szabo (Netinfluence)

Direction artistique

Jessica Scheurer

Photographie

Heïdi Diaz

Alain Ganguillet

Jeanne Martel

Gilles Weber

Relecture

Vanahé Antille

Gestion de projet

Stéphane Benoit-Godet

Sophie Gertsch

Publication

Service de communication

