

# CERTIFICATION / DISPOSITIF NATIONAL DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS / QUALITE ET DE SECURITE DES SOINS /

Les indicateurs permettent d'évaluer la qualité de la prise en charge des patients. Recueillis et diffusés publiquement ils reposent sur des objectifs prioritaires de santé publique et d'organisation des soins. Ils permettent un suivi dans le temps et des comparaisons entre établissements, véritables facteurs d'amélioration de la prise en charge des patients. Ils sont utilisés dans la certification des établissements de santé, pour l'information des usagers, et dans des dispositifs de régulation comme l'incitation financière à l'amélioration de la qualité.

## Résultats certification HAS pour la qualité et la sécurité des soins\*

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

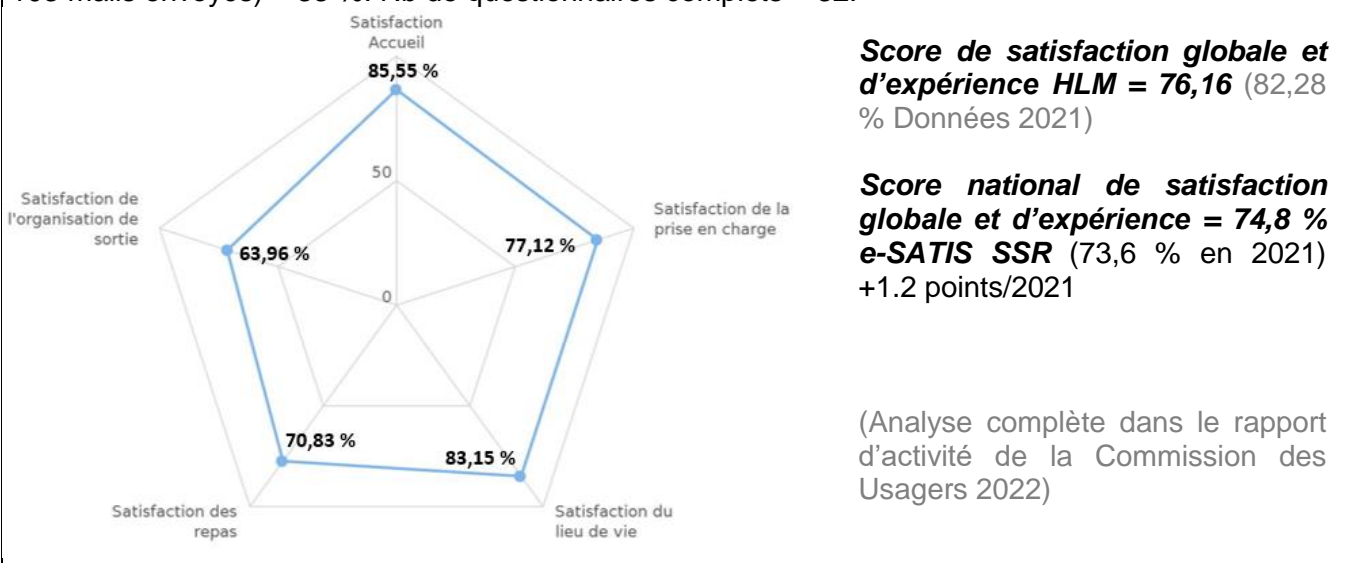
Selon Référentiel 2014 - Visite du 5 au 07 juillet 2016 Date certification : 03/10/2017	A
Périmètre : Droits des patients, Parcours du patient, Management de la prise en charge médicamenteuse du patient, Management de la qualité et des risques, Dossier patient	

## Qualité des prises en charge perçue par les patients : Dispositif e-SATIS

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés après leur séjour

(Données 2022 du 30 septembre 2021 au 28 septembre 2022) : Taux de répondants\* (34 répondants / 103 mails envoyés) = 33 %. Nb de questionnaires complets = 32.

**Internet**



## Indicateurs de qualité des soins (Donnés 2021 - source QUALISCOPE / HAS)

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont des outils qui mesurent l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un évènement afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients. Ils sont recueillis chaque année.

Dossier patient – Prise en charge clinique		Cotation	Valeur de l'indicateur	Valeur recueil précédent et Répartition nationale des établissements par niveau
	<b>Evaluation et prise en charge de la douleur</b> Cet indicateur mesure l'évaluation de la douleur avec une échelle et la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe soignante (stratégie de prise en charge)	A	96,0 % → stable	94 % (IQSS SSR 2019 - données 2018) 80 % (Audit interne 2021 - données 2020) 
Dossier patient – <b>Coordination des prises en charge</b>		Cotation	Valeur de l'indicateur	Valeur recueil précédent et Répartition nationale par niveau
	<b>Qualité de la lettre de liaison à la sortie</b> Cet indicateur, présenté sous forme de taux, évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie produit le jour de la sortie du patient avec délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation à zéro jour. Il est calculé à partir de 10 critères.	C	46 % ↘ en baisse	75 % (IQSS SSR 2019 - données 2018) 52 % (Audit interne 2021 - données 2020) 
	<b>Qualité du projet de soins, projet de vie (PSPV)</b> Cet indicateur mesure la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle Il est calculé à partir de 8 critères.	B	80 % ↘ en baisse	97 % (IQSS SSR 2019 - données 2018) 94 % (Audit interne 2021 - données 2020) 
<b>Prévention des infections associées aux soins</b>		Cotation	Valeur de l'indicateur	Valeur recueil précédent et Répartition nationale par niveau
	<b>Hygiène des mains</b> Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydroalcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains. Celles-ci diminuent les infections associées aux soins et la dissémination des bactéries résistantes aux antibiotiques.	C	75,6 % ↘ en baisse	99 % B en 2020 (données 2019) 

**Actions :** ↪ SHA : Microformation hygiène, formation institutionnelle pour SHA, affichage par semestre des résultats par service  
↪ Nouveau modèle de lettre de liaison à la sortie mis en place

<b>Qualificienne &amp; GDR</b>	<b>CGDRAS</b>	<b>Direction</b>
Date :	Date : 24.03.23	Date :

≥ 90%   80 à 89%   45 à 79%   0 à 44%   Non Répondants

Légende :



Date : COPIL Q&GDR du 17/03/2023