



# CERTIFICATION / DISPOSITIF NATIONAL DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES / 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 de la 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 certification V2023 - Visite du 3 au 05 mai 2023 - Etablissement certifié sous conditions. La qualité des soins est à améliorer ; une nouvelle visite sera reprogrammée sous 6 à 12 mois (Date de certification : 20/09/2023) → **Septembre 2024**



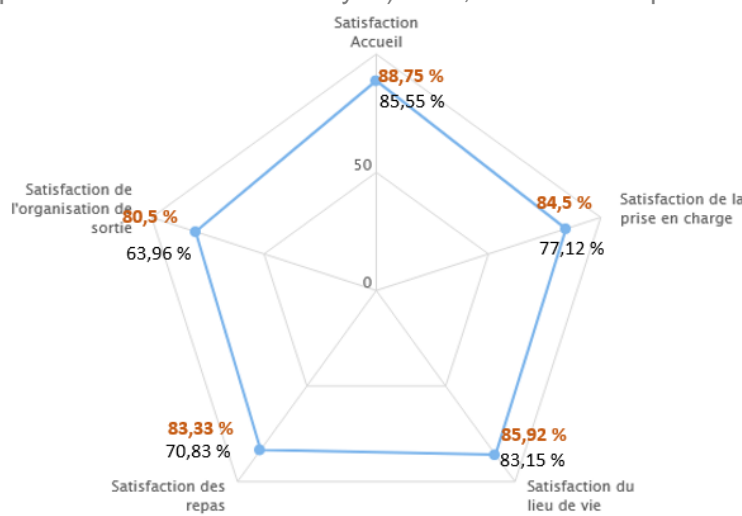
## Qualité des prises en charge perçue par les patients : Dispositif e-SATIS

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés après leur séjour

**Internet**

- 2 semaines après le retour à domicile du patient
- un email est envoyé avec un lien pour accéder directement au questionnaire
- Le lien est sécurisé et le questionnaire est anonyme
- En 10 minutes, le patient donne son avis sur tous les aspects de son séjour
- Il peut remplir le questionnaire en plusieurs fois et se faire aider

**Données 2023** du 28 septembre 2022 au 02 octobre 2023 : Taux de répondants\* (12 répondants / 47 mails envoyés) = 25,53 %. Nb de questionnaires complets = 10. Etablissement non intégré dans classement national car résultat non validé du fait du volume d'e-mails déposés inférieur à 10 % des patients concernés par l'enquête. (**Données 2022** du 30 septembre 2021 au 28 septembre 2022) : Taux de répondants\* (37 répondants / 103 mails envoyés) = 35,92 %. Nb de questionnaires complets = 32.



**Score de satisfaction globale et d'expérience HLM = 84,38** (76,16 % Données 2022)

**Score national de satisfaction globale et d'expérience = 75,7 % e-SATIS SSR** (74,8 % en 2022) +0,9 points/2022

(Analyse complète dans le rapport d'activité de la Commission des Usagers 2023)

## Indicateurs de qualité des soins (Donnés 2022/2021 - 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 – <b>Prise en charge clinique</b> - Elle désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications	Cotation	Valeur de l'indicateur	Valeur recueil précédent, Répartition nationale des établissements par niveau avec position ; Score moyen national pondéré (Données 2022)
<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)	<b>A</b>	<b>90 %</b> (Données 2022) → stable	80 % (Audit interne 2021 - données 2020) 96 % (IQSS SSR 2022 – Données 2021) 50% 39% 12% <b>87 % (+ 2 points/2021)</b>
Dossier patient – <b>Coordination des prises en charge</b> - Elle désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.	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 mesure la qualité du document de transmission d'information remis au patient à la sortie de son hospitalisation (délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation à zéro jour) et adressé au médecin traitant. Elle est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville. Il est calculé à partir de 10 critères.	<b>C</b>	<b>41 %</b> (Données 2022) → stable	52 % (Audit interne 2021 - données 2020) 46 % (IQSS SSR 2022 – Données 2021) 44% 27% 30% <b>80 % (+ 3,7 points/2021)</b>
<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>B</b>	<b>81 %</b> (Données 2021) ↘ en baisse	97 % (IQSS SSR 2019 - données 2018) 94 % (Audit interne 2021 - données 2020) 59% 18% 23% <b>85 % (-1 point/2019)</b>
<b>Prévention des infections associées aux soins</b> - Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient.	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.	<b>C</b>	<b>56 %</b> (Données 2022) → stable	99 % B en 2020 (données 2019) 75 % (IQSS SSR 2022 – Données 2021) 33% 23% 44%
<b>Suivi de la vaccination antigrippale du personnel hospitalier</b> <b>Couverture vaccinale nationale hiver 2021/2022 : 22 %.</b>	<b>Score en 2023 (Données 2022) : 20,3 %</b> Score en 2022 (Données 2021) : 22,2 % Score en 2021 (Données 2020) : 20,63 %		

**Actions :** SHA : Microformation hygiène, formation institutionnelle pour SHA, affichage par semestre des résultats par service

Modèle lettre de liaison à la sortie (sexe, intégration INS, info. BHRé, ...)

Journées douleur, prescriptions d'antalgiques « si besoin » si EVA sup. à 3 ...

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



Légende :



Date : COPIL Q&GDR du 21/03/2024