



Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)

Source : recueil en 2023 sur des dossiers de 2022



Notre établissement est certifié

Date de certification : 06/09/2023

Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) - Chirurgie ambulatoire (CA)

Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) - Psychiatrie (PSY) - Hospitalisation à domicile (HAD)

Note

A

score supérieur à 85%

- > Accident Vasculaire Cérébral (AVC) : Imagerie cérébrale diagnostique
- > AVC récent : Prise en charge d'une hypertension artérielle
- > Prise en charge de la douleur
- > Qualité de la lettre de liaison à la sortie
- > Projet de soins, projet de vie
- > Tenue du dossier patient
- > Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après, CA :
 - intervention pour lithiase/calcul urinaire
 - cholécystectomie (ablation de la vésicule)
 - intervention pour affection non lithiasique
 - hémorroïdectomie (cure d'hémorroïdes)
- > Evènements thrombo-emboliques après, MCO :
 - pose d'une prothèse totale de hanche
 - pose d'une prothèse totale du genou
- > Infections du site opératoire après :
 - pose d'une prothèse totale de genou
 - pose d'une prothèse totale de hanche



MCO 96%
SMR 92%
MCO et SMR 86%
SMR 89%
SMR 88%
HAD 91%



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Note

B

score compris entre 74 et 84%

- > Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse
- > AVC récent : Suivi pondéral et nutritionnel
- > AVC récent - Évaluation des fonctions cognitives et comportementales
- > Coordination de la prise en charge
- > Prévention des infections associées aux soins : Consommation de solutions hydro-alcooliques

MCO 84%
SMR 76%
SMR 78%
HAD 80%
80%



Note

C

score inférieur à 74%

- > Planification du suivi post-AVC
- > AVC Récent : Projet de vie
- > Prise en charge de la douleur
- > Repérage et aide à l'arrêt des addictions - patients adultes
- > Evaluation cardio-vasculaire et métabolique - patients adultes
- > Qualité de la lettre de liaison à la sortie

MCO 26%
SMR 26%
PSY 48%
PSY 17%
PSY 59%
MCO 40%
CA 58%
PSY 8%



Actions majeures conduites suite à ces résultats :

- > **Qualité de la lettre de liaison** : proposition d'un modèle reprenant les attendus de la HAS, relance chaque semestre des attendus auprès des secrétariats, organisation d'un recueil non obligatoire en 2024.
- > **Prévention des infections associées aux soins** : intervention de l'équipe opérationnelle d'hygiène dans les services, diffusion des résultats personnalisés par service.
- > **Expérience patient** : refonte du questionnaire avec l'accès en ligne, déploiement de questionnaires spécifiques aux services, présentation des résultats à la commission des usagers.

Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)

Source : questionnaires de satisfaction 2023 (questionnaires internes et enquête E-satis)

Enquête de satisfaction interne

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est effectuée, en interne via des questionnaires de sortie remplis par les usagers après leur séjour. D'autres questionnaires spécifiques sont adaptés dans certains services comme l'EHPAD et les urgences.



MCO : 2046 questionnaires en 2023, 4.2% de taux de retour

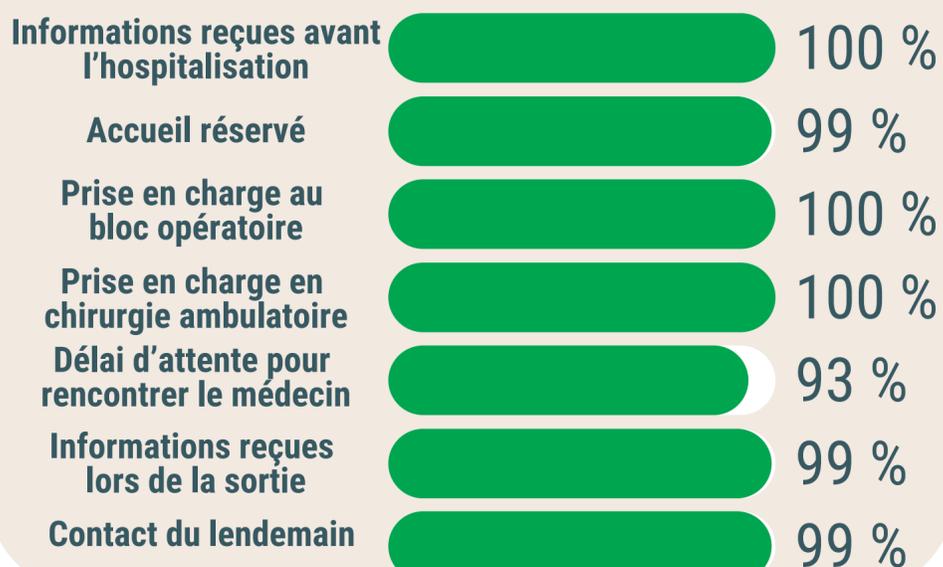
CA : 870 questionnaires, 19.5% de taux de retour

PSY : 227 questionnaires, 10.7% de taux de retour

Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) - 8.6/10 de satisfaction générale



Chirurgie ambulatoire (CA) - 9.1/10



Psychiatrie (PSY)



Enquête E-satis - dispositif national

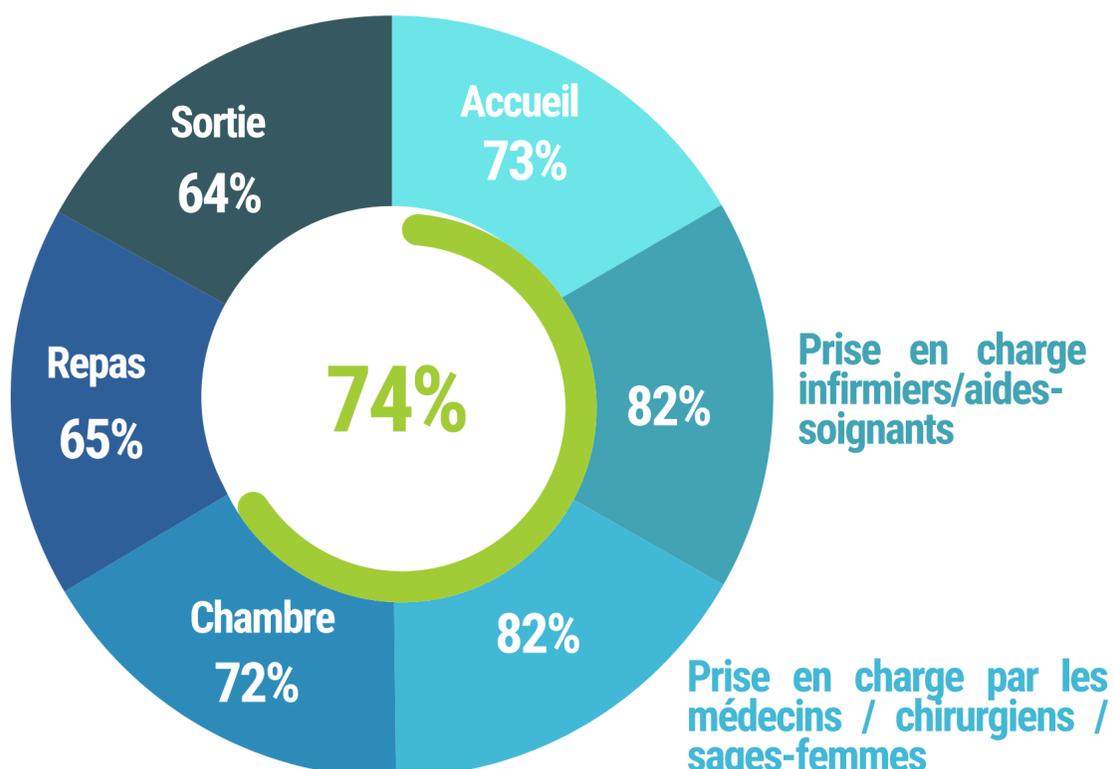
E-satis est un dispositif national, mis en place par la **Haute Autorité de Santé**, destiné à recueillir la satisfaction des patients. Le questionnaire, transmis par mail deux semaines après la sortie, est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soin.



MCO : 1131 répondants en 2023, 30.6% de taux de retour

CA : 702 répondants en 2023, 36.79% de taux de retour

Médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)



Chirurgie ambulatoire (CA)

