

5 | LES INDICATEURS DE QUALITÉ, DE SÉCURITÉ ET DE SATISFACTION

Des indicateurs communs à l'ensemble des établissements de santé, nous permettent d'évaluer de manière valide et fiable la qualité de vos soins. À interpréter avec précautions, ils constituent un élément essentiel pour votre information.

▶ À quoi sert un indicateur ?

- Vous informer sur la qualité de nos prises en charge.
- Mobiliser nos équipes pour améliorer nos pratiques et mettre en place des actions correctives.
- Orienter les politiques des pouvoirs publics.

▶ Nos résultats

Résultats de la certification de l'établissement

Version de la certification : référentiel 2014	 Établissement certifié
Date de la décision de certification : 26 février 2019	

Il y a 5 niveaux de certification allant de A pour le plus haut à E pour le plus bas 

Satisfaction et expérience des patients

Indicateur	Description	Évolution	Résultats
Médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO)	Appréciation globale des patients (MCO)	→	A 77%
	• Accueil		77%
	• Prise en charge par les infirmiers / aides-soignants		84%
	• Prise en charge par les Médecins / Chirurgiens / Sage-femmes		84%
	• Chambre		78%
	• Repas		61%
	• Sortie		71%
Chirurgie ambulatoire (CA)	Appréciation globale des patients (CA)	→	B 79%
	• Avant l'hospitalisation		84%
	• Accueil le jour de l'hospitalisation		82%
	• Prise en charge		85%
	• Chambre et repas / collation		76%
	• Sortie et retour à domicile		72%
Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)	Appréciation globale des patients (SMR)	↗	A 80%
	• Accueil		87%
	• Prise en charge		85%
	• Lieu de vie		81%
	• Repas		64%
	• Organisation de la sortie et retour à domicile		73%

Prises en charge cliniques

Médecine Chirurgie Obstétrique

Indicateur	Évolution	Résultats
Prise en charge de la douleur	→	A 96%
Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse	→	B 78%
Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche		Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de genou		Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Chirurgie Ambulatoire

Indicateur	Résultats
Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention	A 96%
Anticipation de la prise en charge de la douleur	A 94%
Évaluation du patient pour la sortie de la structure	A 96%
Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3	A 96%
Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour lithiase urinaire	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après cholécystectomie	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour affection non lithiasique	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention sur les amygdales	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Soins Médicaux et de Réadaptation

Indicateur	Évolution	Résultats
Prise en charge de la douleur	→	A 96%
Projet de soins, projet de vie (SMR)	→	A 96%

Coordination des prises en charge

Indicateur	Évolution	Résultats
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO)	→	A 86%
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en chirurgie ambulatoire (CA)	→	A 86%
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en hospitalisation complète en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)	↗	A 99%

Performance de l'organisation des soins

Indicateur	Résultats
Mesure des hospitalisations de longue durée à temps plein en soins libres en psychiatrie	Résultat attendu

Prévention des infections associées aux soins

Indicateur	Évolution	Résultats
Consommation de solutions hydroalcooliques (SHA)	→	A 112%
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	

Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification des établissements de santé sont accessibles sur le site de la HAS. Pour en savoir plus :

Légende :

Il y a 4 niveaux pour les indicateurs allant de A pour le plus haut à D pour le plus bas **A B C D**

et 3 niveaux d'évolution du résultat de l'indicateur : ↗ Évolution positive → Évolution stable ↘ Évolution négative

NR = non répondant, NV = non validé (l'établissement n'a pas participé ou sa participation est incorrecte), NC = non concerné, DI = données insuffisantes

