

LES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Prévention des infections associées aux soins - Campagne 2019 - données 2018 (source QUALHAS)

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcooliques	MCO/SSR	61/100 C

A **B** **C** **NR** **NC** NR : Non répondant - NC : Non concerné
Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) - Année 2019 (source : e-Satis)

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Note globale de satisfaction des patients hospitalisés	Note globale des patient en hospitalisation + 48h MCO	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête national e-Satis	MCO	72/100 C
Accueil	Accueil	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'accueil des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête national e-Satis	MCO	70/100 -
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	Prise en charge par les médecins/chirurgiens	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par les médecins/chirurgiens pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête national e-Satis	MCO	80/100 -
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par les infirmier(e)s/aide-soignant(e)s pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête national e-Satis	MCO	81/100 -
Repas	Repas	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant les repas pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête national e-Satis	MCO	60/100 -
Chambre	Chambre	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la qualité de l'hébergement pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête national e-Satis	MCO	69/100 -
Organisation de la sortie	Organisation de la sortie	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation de la sortie pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête national e-Satis	MCO	62/100 -
Note de satisfaction globale des patients admis en chirurgie ambulatoire	Note de satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	81/100 A
Avant l'hospitalisation	Avant l'hospitalisation	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-satis	MCO	85/100 -
Accueil le jour de la chirurgie	Accueil le jour de la chirurgie	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'accueil pour une chirurgie ambulatoire des patients hospitalisés et ayant participé à l'enquête nationale e-satis	MCO	84/100 -
Prise en charge	Prise en charge	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par l'équipe soignante des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-satis	MCO	84/100 -
Chambre et collation	Chambre et collation	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la chambre et la collation pour la prise en charge des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-satis.	MCO	75/100 -
Organisation de la sortie et retour à domicile	Organisation de la sortie et retour à domicile	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant l'organisation de la sortie et le retour à domicile pour les patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-satis.	MCO	78/100 -

A **B** **C** **NR** **NV** **DI** **NC** NR : Non répondant - NC : Non concerné. Chaque couleur correspond à une classe de résultat :
Note globale des patients hospitalisés + de 48h en MCO :
Vert foncé : la note de satisfaction est supérieure ou égale à 77.3/100
Vert clair : la note de satisfaction est comprise entre 77.3/100 et 74/100
Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 74/100 et 70.7/100
Orange : la note de satisfaction est inférieure à 70.7/100

Note globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire :
Vert foncé : la note de satisfaction est supérieure ou égale à 79.7/100
Vert clair : la note de satisfaction est comprise entre 79.7/100 et 76.5/100
Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 76.5/100 et 73.1/100
Orange : la note de satisfaction est inférieure à 73.1/100

Qualité de la coordination des prises en charge - Campagne 2019 - données 2018 (source QUALHAS)

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	59/100 C
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	MCO	79/100 B
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	SSR	84/100 A
Projet de soins et de vie	Projet de soins et de vie	Cet indicateur évalue l'existence dans le dossier du patient d'un projet de soins, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec la participation du patient	SSR	92/100 A

A **B** **C** **NR** **NV** **NC** NR : Non répondant - NV : Non validé - NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)
La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif fixé à 80%.
Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur.

Qualité des prises en charge cliniques - Campagne 2019 - données 2018 (source QUALHAS)

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur en Médecine, Chirurgie et Obstétrique	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	MCO	87/100 B
Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur en Soins de Suite et de Réadaptation	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	SSR	99/100 A

A **B** **C** **NR** **NV** **NC** NR : Non répondant - NV : Non validé - NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)
La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif fixé à 80%.
Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur.

Qualité des prises en charge cliniques - Campagne 2019 - données 2018 (source : PMSI)

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou	Caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche ou de genou	Cet indicateur mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés	MCO	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu A

Signification des couleurs : **A** Vert clair : résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu **B** Orange : résultat moins bon que prévu

Qualité des prises en charge cliniques - Données 2019 - source OSIS

Intitulé	Secteur	Résultat
Taux de séjour disposant de prescriptions de médicaments informatisées (HN D3.1)		73/100

Démarche de certification (source HAS)

Version de la certification : v2014
Date de certification : 27-11-2018
Niveau de certification : certification avec recommandation(s) d'amélioration