

LES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Qualité des prises en charge perçue par les patients - Année 2021 (source : e-Satis)

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures en MCO

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	68/100 -
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	81/100 -
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	82/100 -
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	66/100 -
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	64/100 -

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
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	84/100 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	86/100 -
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	86/100 -
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	88/100 -
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	77/100 -
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	81/100 -



NR : Non répondant - NV : Non validé - DI : Données insuffisantes - 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 74/100 et 77.3/100

Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 70.7/100 et 74/100

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 76.5/100 et 79.7/100

Jaune : la note de satisfaction est comprise entre 73.1/100 et 76.5/100

Orange : la note de satisfaction est inférieure à 73.1/100

Qualité des prises en charge cliniques - Campagne 2021 - données 2020 (source : PMSI)

Indicateur	Description	Secteur	Résultat
Mesure des événements thrombo-emboliques après pose de prothèse totale de hanche - hors fracture	Cet indicateur mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons pendant l'hospitalisation après une prothèse totale de hanche. La survenue de ces événements indésirables est-elle supérieure à ce qui est attendu dans l'établissement?	MCO	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
Mesure des événements thrombo-emboliques après pose de prothèse totale de genou	Cet indicateur mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons pendant l'hospitalisation après une prothèse totale de genou. La survenue de ces événements indésirables est-elle supérieure à ce qui est attendu dans l'établissement?	MCO	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

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

Qualité de la coordination des prises en charge - Données 2021 (source : OSIS)

Indicateur	Secteur	Résultat
Taux de comptes rendus d'imagerie structurés, produits lors d'un ACE ou lors du séjour du patient, consultables sous forme électronique directement depuis les services de soins et médico-techniques concernés		100%
Taux de services pour lesquels le dossier patient informatisé intègre les comptes rendus (de consultation, d'hospitalisation, opératoires, d'examen d'imagerie), les traitements de sortie, les résultats de biologie et la lettre de liaison de sortie		100%
Taux de séjours disposant d'un plan de soins unique informatisé alimenté par l'ensemble des prescriptions		99%

Qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins Campagne 2021 - données 2020 (source : PMSI)

Indicateur	Description	Secteur	Résultat
Mesure des infections sur site opératoire 3 mois après pose de prothèse totale de hanche-hors fracture	Cet indicateur mesure les infections du site opératoire 3 mois après la pose d'une prothèse totale de hanche. La survenue de ces infections est-elle supérieure à ce qui est attendu dans l'établissement ?	MCO	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
Mesure des infections sur site opératoire 3 mois après pose de prothèse totale de genou	Cet indicateur mesure les infections du site opératoire (ISO) 3 mois après pose d'une prothèse totale de genou. La survenue de ces infections est-elle supérieure à ce qui est attendu dans l'établissement ?	MCO	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

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

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 (B)