

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



Les indicateurs de Certification pour la qualité des soins

Version de la certification : référentiel 2014	 Établissement certifié
Date de la décision de certification : jj mois année	

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



Les indicateurs de Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) : 2023

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats
Séjours de plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique 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 nationale e-Satis.	Note globale des patients hospitalisés Nombre de questionnaires remplis Résultats des 6 composantes : <ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Prise en charge par les Médecins / Chirurgiens • Prise en charge par les infirmiers / aides-soignants • Repas • Chambre • Organisation de la sortie 	MCO	 74,24% 127
Séjours en 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.	Note globale des patients hospitalisés Nombre de questionnaires remplis Résultats des 5 composantes : <ul style="list-style-type: none"> • Accueil le jour de la chirurgie • Avant l'hospitalisation • Prise en charge • Chambre et collation • Organisation de la sortie et retour à domicile 	MCO	 73,01% 1273
Séjours en SSR (Soins de Suite et de Réadaptation) Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients en hospitalisation complète en soins de suite et réadaptation et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	Note globale des patients hospitalisés Nombre de questionnaires remplis Résultats des 5 composantes : <ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Prise en charge pendant l'hospitalisation • Lieu de vie • Repas • Organisation de la sortie 	SSR	NC

Date des données : 2022	Fréquence de la mise à jour : tous les ans	Source : e-Satis
-------------------------	--	------------------

Légende : + ● ● ● ●

● non-répondant (NR) ● non concerné (NC) données insuffisantes (DI)

Les indicateurs de Qualité des prises en charge cliniques (recueil 2022) : données 2023

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats
PCD : Evaluation et prise en charge de la douleur	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	A 92%
PCD : Évaluation et prise en charge de la douleur	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	NC
PCD : Evaluation et prise en charge de la douleur	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge.	PSY	NC
PCD : Évaluation et prise en charge de la douleur	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge.	HAD	NC

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats
PSPV : Projet de soins, projet 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	NC
ADD : Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions	Cet indicateur évalue la qualité de l'évaluation et de la prise en charge des addictions chez les patients adultes au cours d'une hospitalisation.	PSY	NC
CV : Evaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes	Cet indicateur évalue la qualité de l'évaluation de l'état cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes au cours d'une hospitalisation.	PSY	NC
TDP : Tenue du dossier patient	Cet indicateur évalue la tenue du dossier des patients hospitalisés à domicile.	HAD	NC
TRE : Evaluation du risques d'escarres	Cet indicateur évalue la traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre des patients hospitalisés à domicile.	HAD	NC
ETE-ORTHO PTH : Complication veineuse après la pose d'une prothèse totale de hanche	Cet indicateur mesure la survenue de caillot de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche , en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	MCO	■
ETE-ORTHO PTG : Complication veineuse après la pose d'une prothèse totale de genou	Cet indicateur mesure la survenue de caillot de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de genou , en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	MCO	■
Date des données : 2021	Fréquence de la mise à jour : tous les ans	Source : PMSI	

Légende : ● Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu ● Résultat moins bon que prévu

Les indicateurs de Qualité de la coordination des prises en charge (recueil 2022) : données 2023

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats
QLS : Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.	MCO	A 100%
QLS : Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire.	MCO	A 100%
QLS : Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.	SSR	NC
QLS : Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.	PSY	NC
COORD : Coordination de la prise en charge en HAD	Cet indicateur évalue la coordination au moment de la prise en charge en HAD.	HAD	NC

Les indicateurs de Prévention des infections associées aux soins (recueil 2022) : données 2023

Indicateur	Description	Secteurs	Résultats
ICSHA : Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	Marqueur de consommation de produits hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains.	MCO SSR HAD	A 135% NC NC
PCC : Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	Cet indicateur évalue la mise en œuvre des précautions complémentaires contact d'hygiène pour les patients porteurs ou infectés par des agents résistants Résultats des 2 composantes : • Mise en place effective des précautions complémentaires contact tracée dans le dossier • Information au patient sur les précautions complémentaires contact réalisée et tracée dans le dossier	MCO	NC
ISO-ORTHO PTH : Infections du site opératoire 3 mois après la pose d'une prothèse totale de hanche (hors fracture)	Cet indicateur mesure, chez l'adulte, les infections du site opératoires dans les 3 mois suivant la pose programmée d'une prothèse totale de hanche (hors fracture)	MCO	■
ISO-ORTHO PTG : Infections du site opératoire 3 mois après la pose d'une prothèse totale de genou	Cet indicateur mesure, chez l'adulte, les infections du site opératoires dans les 3 mois suivant la pose programmée d'une prothèse totale de genou .	MCO	NC
Date des données : 2021	Fréquence de la mise à jour : tous les ans	Source : PMSI	

Légende : ● Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu ● Résultat moins bon 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 :

La certification pour la qualité et la sécurité des soins



Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins



e-Satis : la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients

