

Conçus par le Ministère de la Santé, ils évaluent la dynamique des établissements sur 5 thèmes : satisfaction patient, qualité des prises en charge, qualité de la coordination des prises en charge, prévention des infections associées aux soins, Démarche de certification. Ils sont affichés sous forme de scores répartis en niveaux de qualité ou « classes » ; A étant le meilleur score atteignable.

Août 2023

SATISFACTION DES PATIENTS 2023 (Données 2022)

Satisfaction des patients hospitalisés (E-SATIS MCO)

Mesure la satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis (questionnaire de satisfaction en ligne).



- ✗ LA QUALITE DE L'ACCUEIL : **72%**
- ✗ LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS/CHIRURGIENS : **84%**
- ✗ LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIERS/AIDES-SOIGNANTS : **81%**
- ✗ LA QUALITE DES REPAS : **57%**
- ✗ LA QUALITE DE L'HEBERGEMENT : **74%**
- ✗ LA QUALITE DE L'ORGANISATION DE LA SORTIE : **67%**



74%

Classe B

Évolution ↗

Satisfaction des patients pris en charge en ambulatoire (E-SATIS AMBU)

Mesure la satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis



- 👉 LA QUALITE DE L'ORGANISATION AVANT L'HOSPITALISATION : **80%**
- 👉 LA QUALITE DE L'ACCUEIL LE JOUR DE LA CHIRURGIE : **81%**
- 👉 LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE : **85%**
- 👉 LA QUALITE DE LA CHAMBRE ET DE LA COLLATION : **76%**
- 👉 LA QUALITE DE L'ORGANISATION DE LA SORTIE ET DU RETOUR A DOMICILE : **70%**



77%

Classe B

Évolution ↗

1. QUALITE DES PRISES EN CHARGE CLINIQUES

Evaluation et prise en charge de la douleur 2022 (données 2021 – sources Qualhas)

Mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge de cette douleur.



98%
Classe A

Complications veineuses après une prothèse totale de hanche ou de genoux 2022 (données 2021)



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu :

2. COORDINATION DES PRISES EN CHARGE 2022 (Données 2021- source Qualhas)

Qualité de la Lettre de liaison à la sortie (QLS)

Evalue si la lettre de sortie contient les informations nécessaires pour assurer la continuité des soins du patient après sa sortie et si elle est produite et remise au patient le jour de la sortie



Hospitalisation
56% Classe C

Ambulatoire
67% Classe C



Alimentation du DMP pour les patients disposant d'un DMP lors de leur admission (données 2022)

Evalue le % de séjours pour lesquels le DMP a été alimenté par un des documents validés par la CME



EN COURS

3. PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS 2022

Hygiène des mains (données 2021 – source Qualhas)

Mesure l'utilisation des solutions hydro-alcooliques par les professionnels



47%
Classe C

Infections au site opératoire 3 mois après pose de une prothèse totale de hanche ou de genoux 2022

(données 2021 – source Qualhas)



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu :
Non atypique