



INDICATEURS QUALITE & RISQUES A DESTINATION DES USAGERS

Indicateurs de l'année 2012, publiés en 2013

SATISFACTION PATIENT

Note moyenne de satisfaction des patients pour l'hospitalisation en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique (MCO)
(4060 personnes se sont exprimées)

7.8 / 10

→ Prestations de soins par les médecins et les équipes paramédicales :
94.6% de satisfaction Informations données (95.5%), **Qualité des soins (94.8%)**,
Aide apportée (95.3%), Prise en charge de la douleur (94.3%) Disponibilité (93.2%)

→ Accueil : **94.3% de satisfaction**
Téléphonique (93.2%), administratif (93.1%), services soins (96.6%)



→ Prestations hôtelières : **88.5% de satisfaction**
Confort locaux (91.5%), propreté (95.8%), mobilier (91.3%)
Restauration (77.9%), tél (89.8%), TV (84.7%)



→ **Durée d'attente : 76.8% de satisfaction**
Formalités administratives (80.6%), Consultations (76%),
Sortie hospitalisation (86.1%), Urgences (64.5%)

→ Stationnement et Circulation : **41.6 % de satisfaction**



Un plan directeur des travaux 2010-2014 a été validé au sein du projet d'établissement. Il a confirmé un important projet immobilier qui s'est traduit par le déménagement de nombreux services dans un nouveau bâtiment en juin 2011, et se poursuit par la rénovation progressive des autres secteurs de l'hôpital ainsi qu'un travail à l'amélioration de la circulation et du stationnement sur le site.

Concernant l'accueil administratif, de nouveaux bureaux d'accueil ont ouvert en 2012 permettant une réduction effective des temps d'attente mais le nombre de passages a lui aussi augmenté ce qui explique les efforts encore nécessaires. Une démarche d'amélioration est en cours aux urgences visant à diminuer les délais d'attente bien que l'activité de ce secteur soit en constante augmentation.

Respect des droits des patients, les taux de satisfaction :

→ Confidentialité : **96.4 %** → Intimité : **90.6%** *Les nouveaux locaux comportent plus de chambres individuelles et sont équipés de sanitaires individuels.*

PLAINTES

Nombre de plaintes rapportées à l'activité
(Nombre total d'entrées, passages urgences, sorties SMUR)

En 2011, 0.13%

En 2012, 0.12%

Une réponse systématique est faite aux usagers qui adressent une plainte écrite au directeur de l'établissement. Des médiateurs médicaux et non médicaux sont disponibles pour recevoir les usagers sur rendez-vous. Les représentants des Usagers sont Mesdames GERNIGON et BARNAUD ainsi que Messieurs MEHAYE et CAILLE. Ils participent à l'étude de toutes les plaintes afin de définir les axes d'amélioration prioritaires pour l'établissement. Pour les joindre, appeler la direction des Usagers.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (données 2011)



Classe A ou B
Des meilleurs




Classe C
aux ...



Classe D ou E
Moins bons



Classe F
Les non répondants

Thème	Intitulé de l'indicateur	Résultat établissement Valeur +/- fourchette	
Reflet global de la lutte contre les infections nosocomiales	Score agrégé activités 2011	95/100	★★★
Organisation, Moyens, Actions de lutte contre les infections nosocomiales	Indice composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN 2)	100/100	★★★
Hygiène des mains	Indicateur de consommation produits hydro alcooliques (ICSHA2)	101/100	★★★
Risque infectieux peropératoire	Indicateurs composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICALISO)	83/100	★★★
Bon usage des antibiotiques	Indice composite de bon usage des antibiotiques (ICATB)	95/100	★★★
Transmission des bactéries multi résistantes	Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi résistantes (ICA-BMR)	86/100	★★★
Staphylocoque doré (Résistant) <i>(SARM = Staphylococcus aureus résistant à la méticilline)</i>	Indice triennal de SARM (Taux triennal 2009-2011 / 1000 journées) Niveau de risque Effort établissement : tendance évolutive annuelle	0.18 ★★★ 	

Mode de classement national des établissements par des indicateurs issus de la traçabilité dans les dossiers patients

QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (MEDECINE CHIRURGIE OBSTETRIQUE)

Thème	Intitulé de l'indicateur	Résultat dossiers MCO 2011	
Partage d'informations au cours d'une hospitalisation	Tenue du dossier patient	74/100	★ ★ ★
Communication avec le médecin traitant	Délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation	54/100	★ ★ ★
Mesure de la douleur	Evaluation de la douleur	60/100	★ ★ ★
Mesure du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	71/100	★ ★ ★
Partage d'information dans le cadre d'une anesthésie	Tenue du dossier anesthésique	75/100	★ ★ ★
Médicament et infarctus	Prescription médicamenteuse après infarctus du myocarde	83/100	★ ★ ★
Hygiène de vie et infarctus	Sensibilisation aux règles hygiéno-diététiques après infarctus du myocarde	95/100	★ ★ ★
Décision médicale en équipe en cas de cancer	Réunion de concertation en cancérologie	70/100	★ ★ ★

QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (SOINS SUITE ET READAPTATION)

Thème	Intitulé de l'indicateur	Résultat dossiers SSR 2011	
Partage d'informations au cours d'une hospitalisation	Tenue du dossier patient	81/100	★ ★ ★
Communication avec le médecin traitant	Délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation	81/100	★ ★ ★
Mesure de la douleur	Evaluation de la douleur	4/100	★ ★ ★
Mesure du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	88/100	★ ★ ★

Actions mises en œuvre :

- Informatisation du dossier patient afin d'améliorer la traçabilité des données, la conformité du dossier, les délais d'envoi des courriers
- Nutrition : Formation réalisée pour mieux dépister les troubles de la nutrition, mesurer l'IMC (Indice de Masse Corporel) et le tracer.
- La douleur est évaluée et de mieux en mieux notée dans le dossier : sensibilisation menée auprès des professionnels