

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS EN MCO¹ (+ DE 48H) ET EN CHIRURGIE AMBULATOIRE (Données e-Satis 2019)

MCO				CHIRURGIE AMBULATOIRE			
THÈMES	VALEUR DU CHV	SCORE NATIONAL / ÉCART		THÈMES	VALEUR DU CHV	SCORE NATIONAL / ÉCART	
Prise en charge globale du patient	73/100			Prise en charge globale du patient	76/100		
Accueil	70/100	74/100	-1	Avant l'hospitalisation	78/100	79/100	-1
Prise en charge médecins / chirurgiens	79/100	81/100	-2	Accueil le jour de la chirurgie	77/100	81/100	-4
Prise en charge infirmiers / aides-soignants	81/100	81/100	/	Prise en charge	81/100	83/100	-2
Repas	62/100	60/100	+2	Chambre et collation	69/100	72/100	-3
Chambre	76/100	73/100	+3	Organisation de la sortie et retour	72/100	69/100	+3
Organisation de la sortie	63/100	64/100	-1				

¹ MCO = Médecine Chirurgie Obstétrique

PLAINTES (Données 2018 et 2019)

Nombre de plaintes rapportées à l'activité : en 2019 = 0,21% et en 2018 = 0,20%
(Nombre total d'entrées, passages urgences, sorties SMUR)

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 Madame COURTEILLE ainsi que Messieurs CAILLE, COUVREUR et GAUDENZ. 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 Relations avec les Usagers au 04 75 75 72 39.

INDICATEURS ISSUS DE LA TRAÇABILITÉ DANS LES DOSSIERS PATIENTS EN MCO ET SSR² (Données IQSS 2018)

THÈMES		INTITULÉ DE L'INDICATEUR	RÉSULTATS ÉTABLISSEMENT	
Qualité de la coordination des prises en charge	Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie (MCO)	40/100	C
		Lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire (MCO)	53/100	C
		Lettre de liaison à la sortie (SSR)	82/100	B
	Projet de soins et de vie	Projet de soins et de vie (SSR)	59/100	C
Qualité des prises en charges cliniques	Évaluation de la douleur	Évaluation et prise en charge de la douleur (MCO)	87/100	B
		Évaluation et prise en charge de la douleur (SSR)	80/100	B
	Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou	Caillots de sang dans les veines (thrombose) ou dans les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche ou de genou (MCO)	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	/

² SSR = Soins de Suite et de Réadaptation

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (Données IQSS 2018)

THÈME	INTITULÉ DE L'INDICATEUR	RÉSULTAT ÉTABLISSEMENT	
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques	55/100	C