



# INDICATEURS QUALITE & RISQUES A DESTINATION DES USAGERS

Indicateurs de l'année 2010, publiés en 2011

## SATISFACTION PATIENT

Note moyenne de satisfaction des patients pour l'hospitalisation en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique (MCO)

8,2 / 10

### → Prestations de soins par les médecins

et les équipes paramédicales : 95.6 % de satisfaction



Informations données (93%), **Qualité des soins (97.9%)**, Aide apportée (96.8%),  
Prise en charge de la douleur (96.4%) Disponibilité des équipes (94%)

### → Accueil : 95.2% de satisfaction



Téléphonique (93.5%), administratif (94%), services soins (98.2%)



### → Prestations hôtelières : 79.5% de satisfaction

Confort locaux (66.3%), propreté (88%), mobilier (72.5%)  
Restauration (75.4%), tél (91.5%), TV (83.3%)



### → Durée d'attente : 72% de satisfaction

Formalités administratives (74.2%), Consultations (67.4%),  
Sortie hospitalisation (85.5%) Urgences (61%)

### → Stationnement et Circulation : 38.1 % 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 plusieurs services dans un nouveau bâtiment en juin 2011, et se poursuivra par la rénovation progressive des autres secteurs de l'hôpital et l'amélioration de la circulation et du stationnement sur le site.

Concernant l'accueil administratif, de nouveaux bureaux d'accueil ouvriront en 2012 pour réduire les temps d'attente. Des actions seront menées pour éviter aux patients qui viennent de manière récurrente, le passage systématique par le bureau des formalités administratives.

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.

## PLAINTES

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

En 2009, 0.16%

En 2010, 0.13%

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.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (données 2010)



**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	98/100	★★★
Organisation, Moyens, Actions de lutte contre les infections nosocomiales	Indice composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales	99/100	★★★
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques	114/100	★★★
Surveillance des patients opérés	Surveillance des infections du site opératoire	89/100	★★★
Bon usage des antibiotiques	Indice composite de bon usage des antibiotiques	95/100	★★★
Staphylocoque doré (Résistant)	Indice triennal de SARM Taux triennal 2008-2010 / 1000 journées Niveau de risque Effort établissement : tendance évolutive annuelle	0.23 ★★★ 	

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

★★★ <b>Classe A</b> <i>Des meilleurs ....</i>	★★☆ <b>Classe B</b> <i>aux ...</i>	★☆☆ <b>Classe C</b> <i>Moins bons</i>	☆☆☆ <b>Classe D</b> <i>Les non répondants</i>
---	--	---	---

### QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (MEDECINE CHIRURGIE OBSTETRIQUE)

Thème	Intitulé de l'indicateur	Résultat établissement	
Partage d'informations au cours d'une hospitalisation	Tenue du dossier patient	65/100	★★☆
Communication avec le médecin traitant	Délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation	30/100	★★☆
Mesure de la douleur	Evaluation de la douleur	31/100	★★☆
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	61/100	★★☆
Partage d'information dans le cadre d'une anesthésie	Tenue du dossier anesthésique	85/100	★★★
Médicaments et infarctus	Prescription médicamenteuse dans infarctus du myocarde	80/100	★★☆

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

Thème	Intitulé de l'indicateur	Résultat établissement	
Partage d'information au cours d'une hospitalisation	Tenue du dossier patient	73/100	★★☆
Communication avec le médecin traitant	Délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation	93/100	★★★
Mesure de la douleur	Evaluation de la douleur	5/100	★★☆
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	86/100	★★☆

#### 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 et mesurer l'IMC (Indice de Masse Corporel).
- La douleur est évaluée mais pas toujours notée dans le dossier : sensibilisation menée auprès des professionnels