

# 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 prévention des infections associées aux soins : 2018

| Indicateur   | Description  | Secteurs   | Résultats |            |
|--|--|------------|-----------|------------|
| <b>ICSHA.3 :</b><br>Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques | Marqueur de consommation de produits hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains. | MCO<br>SSR | A<br>NC   | 106%<br>NC |
| <b>ICSHA.3 :</b><br>Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques | Marqueur de consommation de produits hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains. | PSY        | NC        | NC         |

### Les indicateurs de Qualité des prises en charge cliniques : 2018

| Indicateur  | Description   | Secteurs | Résultats |  |
|---|---|----------|-----------|--|
| <b>PCD :</b><br>Evaluation de la douleur  | Cet indicateur mesure la mise en oeuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge.   | MCO      | A         | 100%   |
| <b>PCD :</b><br>Evaluation de la douleur  | Cet indicateur mesure la mise en oeuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge.   | SSR      | NC        | NC   |
| <b>DTN :</b><br>Dépistage des troubles nutritionnels  | Cet indicateur mesure la mise en oeuvre de l'évaluation du dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte.   | HAD      | NC        | NC   |
| <b>TRE :</b><br>Évaluation du risque d'escarre  | Cet indicateur mesure l'évaluation du risque d'escarre dans le dossier du patient adulte.   | HAD      | NC        | NC   |
| <b>ETE-ORTHO :</b><br>Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou | Cet indicateur mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés. | MCO      |           | Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu |

## Les indicateurs de Qualité de la coordination des prises en charge : 2018

| Indicateurs   | Description   | Secteurs | Résultats |     |
|---|---|----------|-----------|-----|
| <b>QLS :</b><br>Qualité de la lettre de liaison à la sortie | Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.   | MCO      | C         | 66% |
| <b>QLS :</b><br>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      | C         | 50% |
| <b>QLS :</b><br>Qualité de la lettre de liaison à la sortie | Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie.   | SSR      | NC        | NC  |
| <b>COORD HAD :</b><br>Coordination de la prise en charge    | Cet indicateur évalue la coordination de la prise en charge.  | HAD      | NC        | NC  |
| <b>TDP V3 :</b><br>Tenue du dossier patient                 | Cet indicateur évalue la qualité du dossier patient.  | HAD      | NC        | NC  |
| <b>PSPV :</b><br>Projet de soins et 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        | NC  |

## Les indicateurs de satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) : 2019

| Indicateur  | Description  | Secteurs | Résultats |     |
|---|--|----------|-----------|-----|
| <b>E-satis en hospitalisation +48h MCO.</b>   | <b>Score global</b>                                    | MCO      | B         | 75% |
| 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. | <b>Résultats des 6 composantes :</b>                   |          |           |     |
|   | • Accueil  |          |           | 77% |
|   | • Prise en charge par les Médecins / Chirurgiens       |          |           | 80% |
|   | • Prise en charge par les infirmiers / aides-soignants |          |           | 83% |
|   | • Repas  |          |           | 67% |
|   | • Chambre  |          |           | 76% |
|   | • Organisation de la sortie                            |          |           | 61% |
| <b>E-satis Chirurgie Ambulatoire</b>  | <b>Score global</b>                                    | MCO      | B         | 78% |
| Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.                           | <b>Résultats des 5 composantes :</b>                   |          |           |     |
|   | • Avant l'hospitalisation                              |          |           | 79% |
|   | • Accueil le jour de la chirurgie                      |          |           | 81% |
|   | • Prise en charge par l'équipe soignante               |          |           | 83% |
|   | • Chambre et collation                                 |          |           | 76% |
|   | • Organisation de la sortie et retour à domicile       |          |           | 72% |

L'ensemble de nos résultats sont disponibles sur [www.scopesante.fr/](http://www.scopesante.fr/)