

# LA QUALITÉ, ÇA S’AFFICHE !

## Résultats Qualité et Sécurité des Soins

### Hôpital Arnaud de Villeneuve

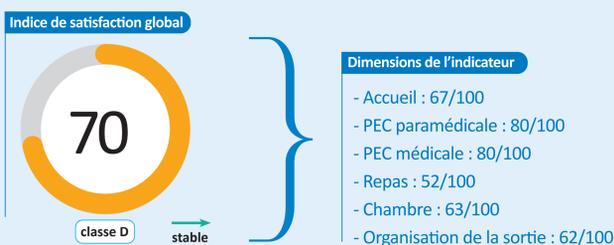
#### DÉMARCHE DE CERTIFICATION



#### QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE PERÇUE PAR LES PATIENTS

La mesure de la **satisfaction** et l'**expérience des patients** est effectuée via des questionnaires remplis par les patients après leur séjour. Le questionnaire est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soin (e-satis).

##### SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS EN MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique) :



##### SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS EN CHIRURGIE AMBULATOIRE :



#### VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE ET NOUS RESTONS À VOTRE ÉCOUTE

Nous vous invitons à répondre à l'enquête de satisfaction nationale envoyée par mail par la HAS dont les résultats sont présentés ci-dessus et à compléter l'enquête de satisfaction des patients hospitalisés disponible dans les services d'hospitalisation de l'établissement.

En cas de problématique durant votre séjour, vous pouvez, en premier lieu, solliciter un entretien avec le cadre de santé et/ou le responsable de l'unité de soins.

Par ailleurs, tout usager d'un établissement de santé peut exprimer ses griefs, oralement ou par écrit, auprès des responsables des services de l'établissement. Ainsi, si vous souhaitez faire une réclamation et/ou exprimer votre témoignage, vous pouvez :

- **Contactez le Service Relations Usagers** : [sru@chu-montpellier.fr](mailto:sru@chu-montpellier.fr)
- **Sollicitez les représentants des usagers** qui sont vos ambassadeurs et portent votre parole pour le respect de vos droits.
- **Déclarer un Événement Indésirable Grave (EIG)** sur le Portail national de signalement <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv-fr>



#### INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS ISSUS DU DOSSIER PATIENT

##### QUALITÉ DE LA COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

###### EVALUATION ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR :

Cet indicateur, présenté sous la forme d'un taux de conformité, évalue la traçabilité de l'évaluation de la douleur avec une échelle dans le dossier patient et pour les patients présentant des douleurs au minimum d'intensité modérée, la mise en œuvre d'une stratégie de prise en charge de la douleur et une réévaluation de la douleur.

En Médecine, Chirurgie, Obstétrique

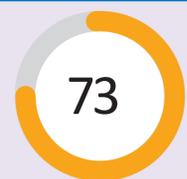


##### QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE CLINIQUES

###### QUALITÉ DE LA LETTRE DE LIAISON À LA SORTIE D'HOSPITALISATION :

Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie d'hospitalisation. Il est présenté sous la forme d'un score de qualité compris entre 0 et 100.

En Médecine, Chirurgie, Obstétrique



##### QUALITÉ DES PRATIQUES DANS LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

###### ANTIBIOTHÉRAPIE DE 7 JOURS OU MOINS POUR UNE INFECTION RESPIRATOIRE BASSE :

Taux de patients ayant une prescription d'ATB de 7 jours ou moins pour une infection respiratoire basse.



###### CONSOMMATION DE PRODUITS HYDROALCOOLIQUES :

Cet indicateur permet de mesurer de manière indirecte la pratique de l'hygiène des mains dans les établissements de santé en évaluant la consommation des solutions hydroalcooliques.



##### INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS ISSUS DU PROGRAMME HÔPITAL NUMÉRIQUE OUVERT SUR SON ENVIRONNEMENT (HOP'EN)

Ces indicateurs visent à renforcer l'informatisation, à sécuriser le partage d'information et à assurer une prise en charge de qualité, grâce à l'utilisation du Dossier Médical Partagé (DMP) et des messageries conformes à l'espace de confiance MS Santé.

###### ALIMENTATION DU DMP POUR LES PATIENTS QUI EN DISPOSENT LORS DE LEUR ADMISSION :

Taux de courriers, comptes-rendus, traitements et synthèses publiés dans le DMP pour les patients disposant d'un DMP au moment de leur admission.



###### USAGE D'UN SERVICE DE MESSAGERIE SÉCURISÉE INTÉGRÉ À L'ESPACE DE CONFIANCE MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ (MS SANTÉ) :

Existence d'une messagerie opérationnelle intégrée à l'espace de confiance MS Santé pour le CHU.



#### EXEMPLES D'ACTIONS MISES EN ŒUVRE POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS DE VOTRE PRISE EN CHARGE :

- Déploiement de la lettre de liaison à la sortie en chirurgie pédiatrique, à la maternité et sur le pôle Coeur-Poumons.
- Achat de paravents, installation de films réfléchissants anti UV et de moustiquaires.
- Poursuivre les actions de communication concernant la gestion du risque infectieux.

