

# LA QUALITÉ, ÇA S’AFFICHE !

## Résultats Qualité et Sécurité des Soins

### Hôpital Lapeyronie

#### CERTIFICATION HAS



Niveau de certification pour la qualité des soins attribué tous les quatre ans par la HAS à l'issue d'une évaluation externe. L'établissement est certifié. La qualité des soins est confirmée.

DATE DE CERTIFICATION : 15/06/2022

98/100

Le patient

95/100

Les équipes de soins

92/100

L'établissement

Qualité des soins confirmée

Établissement certifié

#### 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) :

Indice de satisfaction global : **72** (classe C, stable)

Dimensions de l'indicateur :

- Accueil : 70/100
- PEC paramédicale : 81/100
- PEC médicale : 80/100
- Repas : 53/100
- Chambre : 70/100
- Organisation de la sortie : 65/100

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

Indice de satisfaction global : **77** (classe A, stable)

Dimensions de l'indicateur :

- Avant l'hospitalisation : 80/100
- Accueil : 82/100
- Prise en charge pendant l'hospitalisation : 86/100
- Chambre et repas/collations : 69/100
- Organisation de la sortie et retour à domicile : 69/100

SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS EN SSR : Données insuffisantes

#### INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS SPÉCIFIQUES À LA PRISE EN CHARGE EN AMBULATOIRE

Mesure des réhospitalisations entre 1 et 3 jours après chirurgie ambulatoire

- Interventions par voie transurétrale ou transcutanée pour lithiases urinaires : 2 réhospitalisations observées dans notre établissement / 107 séjours cibles > Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
- Intervention par voie transurétrale ou transcutanée pour affections non lithiasiques : 3 réhospitalisations observées dans notre établissement / 189 séjours cibles > Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

#### 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 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

**69**

en progrès

En Soins de Suite et Réadaptation

**88**

en progrès

##### 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

**92%**

en progrès

En Soins de Suite et Réadaptation

**92%**

en recul

**PRISE EN CHARGE INITIALE D'UN ACCIDENT VASCULAIRE CÉRÉBRAL AIGU :**

Réalisation de l'imagerie cérébrale diagnostique :

Taux de dossiers patients avec la trace d'une imagerie cérébrale horodatée (date et heure de réalisation) confirmant le diagnostic radiologique d'accident cérébral vasculaire aigu (AVC).

**100%**

#### 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.

**92%**

**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.

**98%**

classe B

#### 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.

**99%**

en progrès

**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.

**90%**

en progrès

Prérequis MS Santé : oui

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

- Poursuivre le déploiement de la lettre de liaison à la sortie.
- Améliorer la traçabilité de l'évaluation de la douleur.
- Poursuivre les actions de communication concernant la gestion du risque infectieux.

