

# LA QUALITÉ, ÇA S'AFFICHE !

## Résultats Qualité et Sécurité des Soins

### Hôpital Arnaud de Villeneuve

#### DÉMARCHE DE CERTIFICATION



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



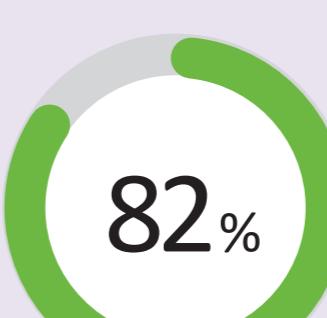
#### INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS ISSUS DU DOSSIER PATIENT

##### QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE CLINIQUES EN CHIRURGIE AMBULATOIRE



La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.

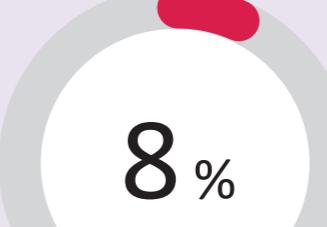
###### EVALUATION À L'ADMISSION DE L'ÉLIGIBILITÉ À L'INTERVENTION



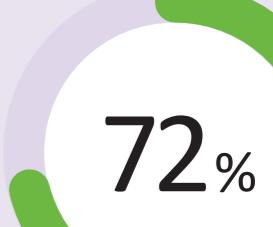
CONTACT ENTRE LA STRUCTURE ET LE PATIENT ENTRE J+1 ET J+3



###### ANTICIPATION DE LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR



EVALUATION DU PATIENT POUR LA SORTIE DE LA STRUCTURE



###### COORDINATION DE LA PRISE EN CHARGE QUALITÉ DE LA LETTRE DE LIAISON À LA SORTIE



#### 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) :



Dimensions de l'indicateur

- Accueil : 70/100
- PEC paramédicale : 80/100
- PEC médicale : 80/100
- Repas : 52/100
- Chambre : 64/100
- Organisation de la sortie : 62/100

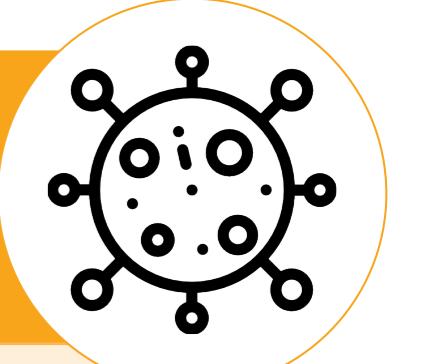
##### SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS EN CHIRURGIE AMBULATOIRE :



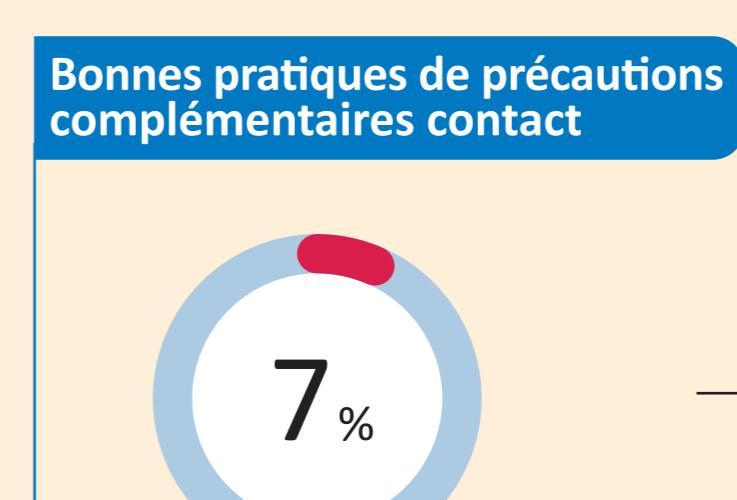
Dimensions de l'indicateur

- Avant l'hospitalisation : 79/100
- Accueil : 83/100
- Prise en charge pendant l'hospitalisation : 86/100
- Chambre et repas/collations : 68/100
- Organisation de la sortie et retour à domicile : 68/100

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



UNE INFECTION EST DITE ASSOCIÉE AUX SOINS SI ELLE INTERVIENT AU COURS DE LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT



Trace de mise en place des pratiques de précautions complémentaires contact

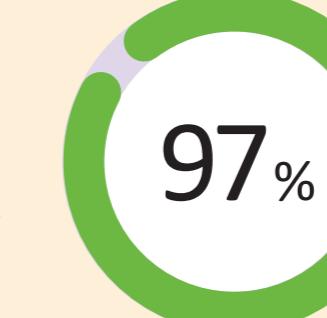


VACCINATION ANTIGRIPPALE  
Trace de la vaccination antigrippale du personnel.



##### 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.



classe B



#### 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 :

- Contacter le Service Relations Usagers : [sru@chu-montpellier.fr](mailto:sru@chu-montpellier.fr)
- Solliciter 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>

Hôpital Arnaud de Villeneuve  
371 avenue du Doyen Gaston Giraud  
34295 Montpellier cedex 5  
Standard : 04 67 33 67 33

[www.chu-montpellier.fr](http://www.chu-montpellier.fr)

Pour + d'informations  
scannez le QR code

