

LA QUALITÉ, ÇA S’AFFICHE !

Résultats Qualité et Sécurité des Soins

Hôpital Balmès

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



Le patient



Les équipes de soins



L'établissement

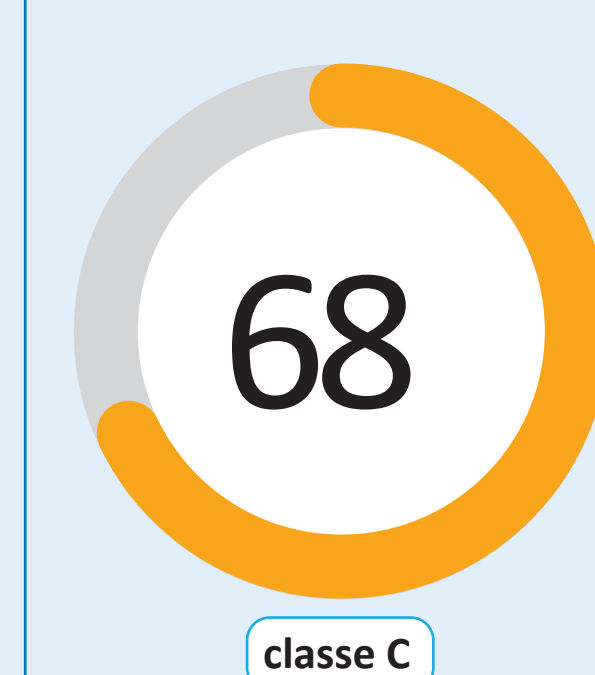
QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE PERÇUE PAR LES PATIENTS



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

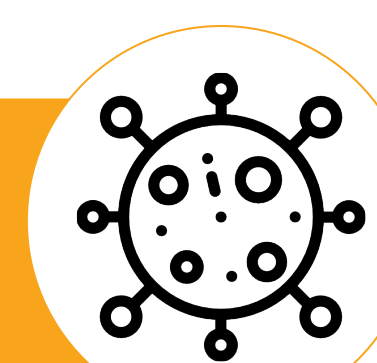


classe C

Dimensions de l'indicateur

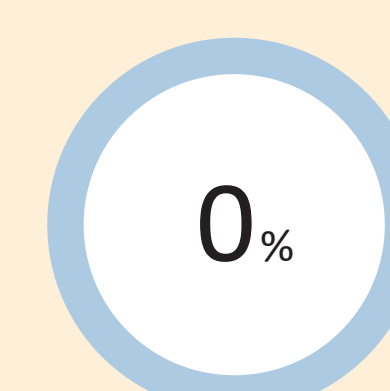
- Accueil : 72/100
- PEC paramédicale : 74/100
- PEC médicale : 73/100
- Repas : 57/100
- Chambre : 74/100
- Organisation de la sortie : 55/100

QUALITÉ DES PRATIQUES DANS LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

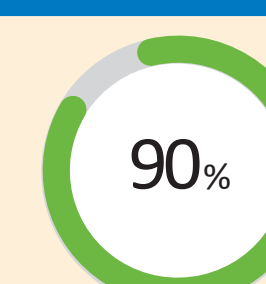


UNE INFECTION EST DITE ASSOCIÉE AUX SOINS SI ELLE INTERVIENT AU COURS DE LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT

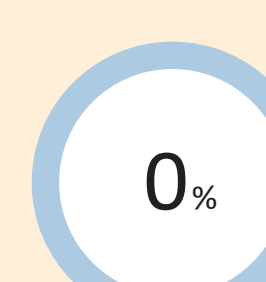
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact



Trace de mise en place des pratiques de précautions complémentaires contact

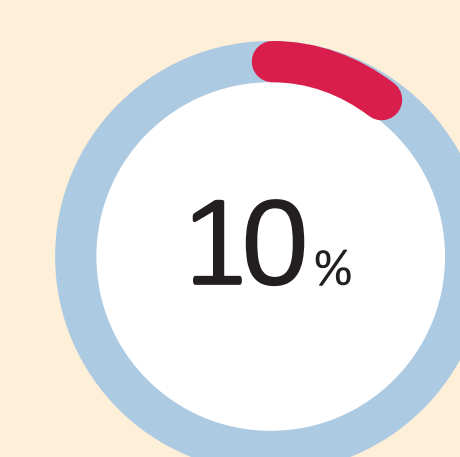


Trace d'information aux patients des pratiques de précautions complémentaires contact



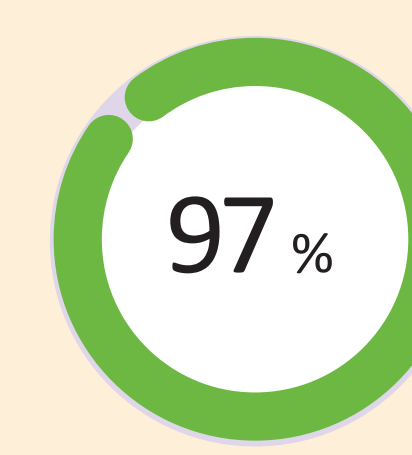
VACCINATION ANTIGRIPPALE

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

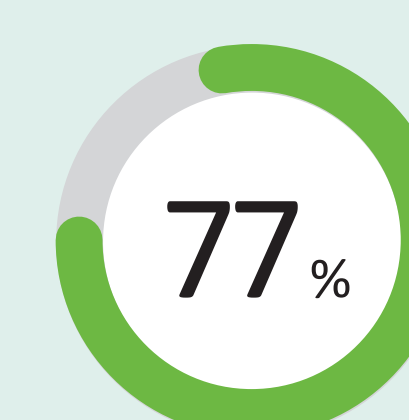
INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS ISSUS DU PROGRAMME HÔPITAL NUMÉRIQUE OUVERT SUR SON ENVIRONNEMENT (HOP'EN)



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 :

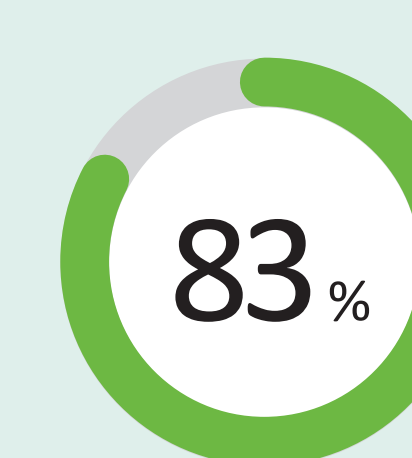
Taux de courriers, comptes-rendus, traitements et synthèses publiés dans le DMP pour les patients disposant d'un DMP au moment de leur admission.



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.

Prérequis MS Santé : oui



INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS ISSUS DU DOSSIER PATIENT

QUALITÉ DE LA COORDINATION DES PRISES EN CHARGE EN SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR)



Projet de soins projet de vie cet indicateur mesure la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle.

PROJET DE SOINS, PROJET DE VIE



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

• **Sollicitez les représentants des usagers** qui sont vos ambassadeurs et portent votre parole pour le respect de vos droits.

• **Déclarez un Événement Indésirable Grave (EIG)** sur le Portail national de signalement <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv-fr>



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

- Modification des trames de courriers de sortie avec les Assistantes Médico Administratives.
- Poursuite des efforts de traçabilité dans le champ du SMR et dans le champ des infections associées au soins.
- Inciter les professionnels à tracer la vaccination antigrippale.

