

# LA QUALITÉ, ÇA S'AFFICHE !

## Résultats Qualité et Sécurité des Soins

### Hôpital Saint Eloi

#### CERTIFICATION HAS

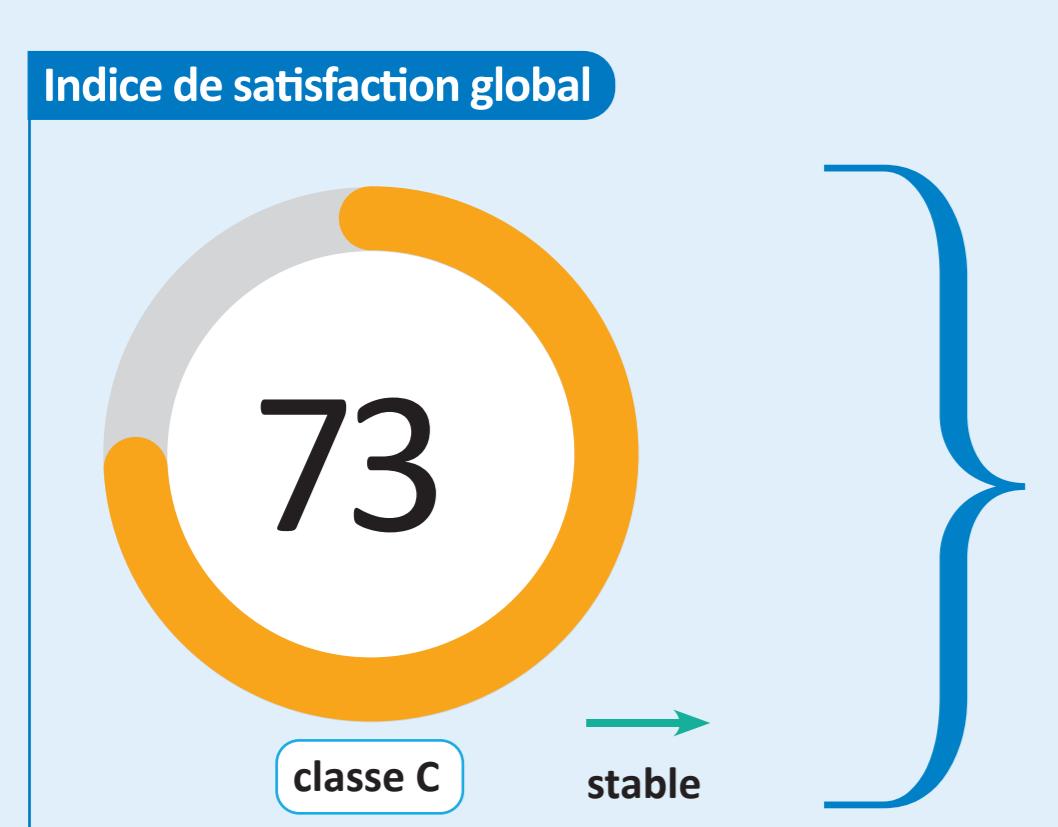


#### QUALITÉ DES PRISES EN CHARGE PERÇUE PAR LES PATIENTS



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).

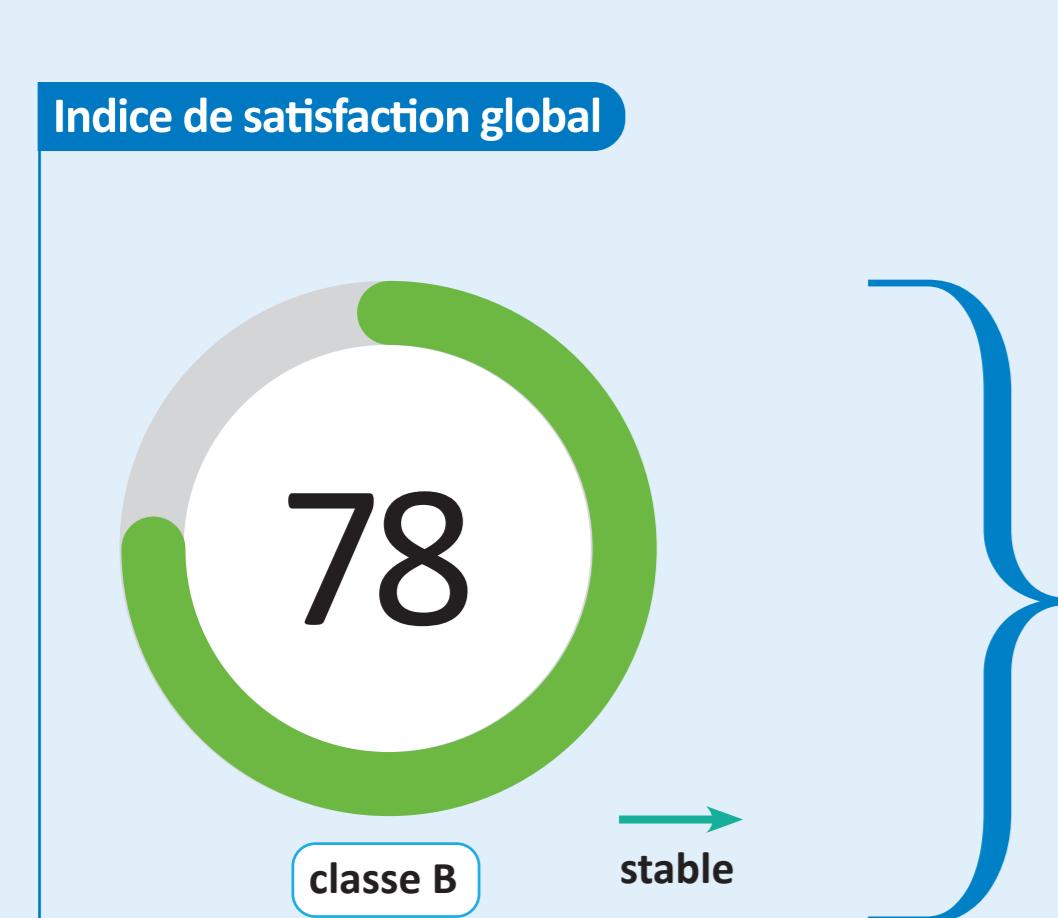
##### SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS EN MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique) :



##### Dimensions de l'indicateur

- Accueil : 73/100
- PEC paramédicale : 82/100
- PEC médicale : 81/100
- Repas : 49/100
- Chambre : 70/100
- Organisation de la sortie : 65/100

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



##### Dimensions de l'indicateur

- Avant l'hospitalisation : 80/100
- Accueil : 83/100
- Prise en charge pendant l'hospitalisation : 88/100
- Chambre et repas/collations : 72/100
- Organisation de la sortie et retour à domicile : 69/100

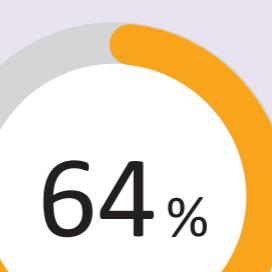
#### INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS ISSUS DU DOSSIER PATIENT

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

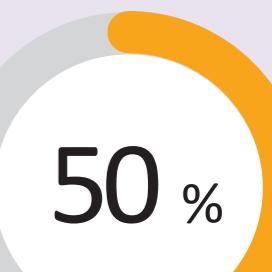


La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.

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



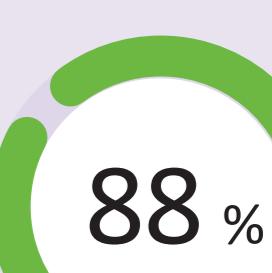
##### CONTACT ENTRE LA STRUCTURE ET LE PATIENT ENTRE J+1 ET J+3



##### 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

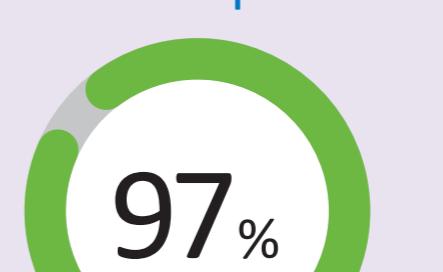


##### QUALITÉ DE LA COORDINATION DES PRISES EN CHARGE EN HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)



La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.

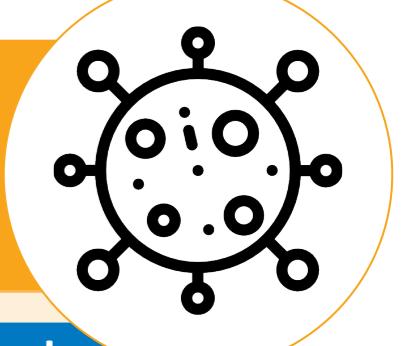
##### COORDINATION DE LA PRISE EN CHARGE



##### TENUE DU DOSSIER PATIENT

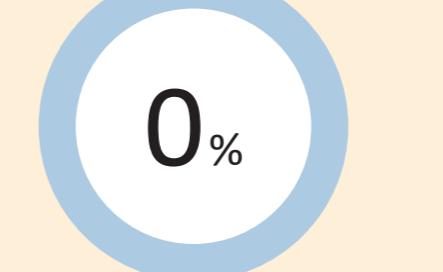


##### QUALITÉ DES PRATIQUES DANS LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS



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

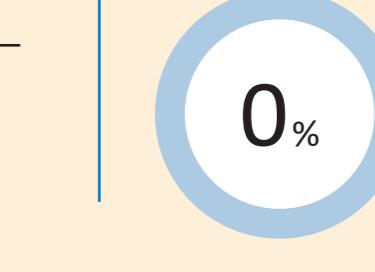


##### CONSOMMATION DE PRODUITS HYDROALCOOLIQUES :

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.

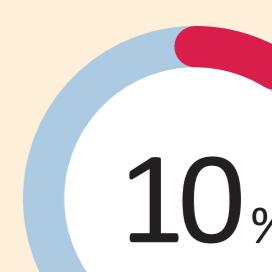


##### Trace d'information aux patients des pratiques de précautions complémentaires contact



##### VACCINATION ANTIGRIPPALE

Trace de la vaccination antigrippale du personnel.



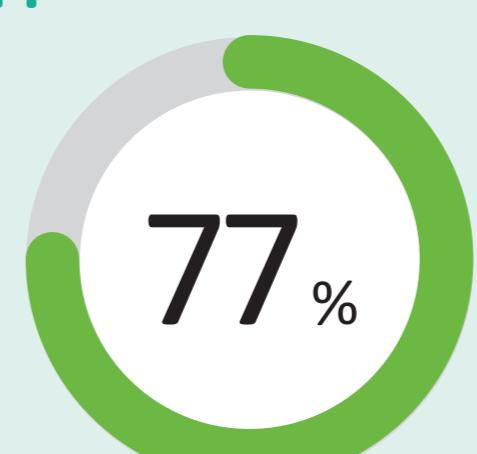
#### INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS ISSUS DU PROGRAMME HÔPITAL NUMÉRIQUE OUVERT SUR SON ENVIRONNEMENT (HOP'EN)



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 :

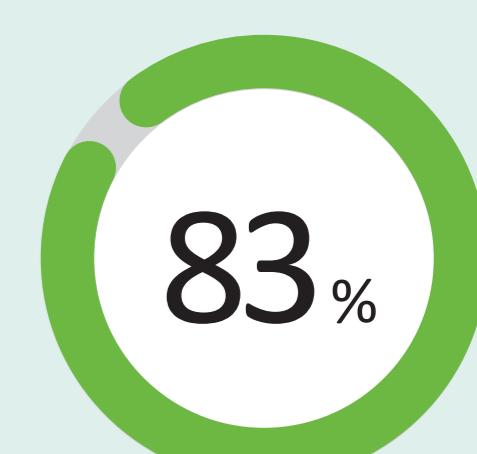
Taux de courriers, comptes-rendus, traitements et synthèses publiés dans le DMP pour les patients disposant d'un DMP au moment de leur admission.



##### 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



#### 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>

