

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel de Pierre-Chevalier a fait de la qualité sa priorité depuis de nombreuses années.

Dans un souci de transparence, voici nos derniers résultats qualité concernant :

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Objectif : prévenir la survenue des infections associées aux soins et à l'activité hospitalière : elles sont dites « nosocomiales »

Résultats 2013 pour le Centre MGEN Pierre Chevalier

Thème	Intitulé	Résultats Pierre Chevalier	Evolution
Organisation, Moyens, Actions de lutte contre les infections nosocomiales	Indice composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN.2)	79/100 ☆☆☆	↗
Hygiène des mains	Indicateur de consommation en produits hydroalcooliques pour le lavage des mains des professionnels de santé (médecins, infirmiers, aides-soignants... etc), ainsi que des patients (ICSHA.2)	98/100 ☆☆☆	↗
Bon usage des antibiotiques	Indice composite de bon usage des Antibiotiques (ICATB)	92/100 ☆☆☆	↗
Transmission des Bactéries multirésistantes	Indicateur Composite de maîtrise de la diffusion des Bactéries Multi-Résistantes (ICA-BMR)	100/100 ☆☆☆	↗

CERTIFICATION



La certification concerne tous les établissements de santé français. Elle est obligatoire et a lieu tous les 4 ans. Elle consiste en une évaluation externe de l'établissement, sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS). Menée par des experts-visiteurs qui sont également des professionnels de santé, elle vise à évaluer le niveau de qualité atteint, sur l'ensemble de l'organisation et des pratiques professionnelles.

Notre établissement a été **certifié V2010** en septembre 2010. Cette certification a permis de démontrer le bon niveau de qualité atteint. En effet, **99%** des critères d'évaluation ont obtenu une note de A ou B (échelle allant de A à D).

Enfin, dans la conclusion de son rapport, la HAS invite l'établissement à poursuivre sa démarche d'amélioration de la qualité sur le point suivant : « Information des patients en cas de dommage lié aux soins ».

La prochaine visite de certification aura lieu
Du 3 au 5 février 2015.

NOS PRIORITES QUALITE

En 2015, nos priorités sont de :

- 1) Améliorer l'information des patients
- 2) Prendre en charge la douleur
- 3) Evaluer nos pratiques dans un objectif d'amélioration permanente

QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

Nous mesurons régulièrement un certain nombre d'indicateurs, identiques pour tous les établissements de santé, et mis au point par la Haute Autorité de Santé. Ces indicateurs ont été choisis pour leur fiabilité, leur reproductibilité, et leur représentativité de la qualité au sein de l'établissement. Il a été démontré que la mesure régulière de ces indicateurs et la prise en compte de leur résultat contribuent à l'amélioration de la qualité.

Notre établissement est tenu de recueillir un ensemble d'indicateurs portant sur la qualité du dossier du patient. Voici les résultats de ces indicateurs pour notre établissement.

Thème	Intitulé	Résultats Pierre Chevalier	Evolution	Positionnement par rapport à la moyenne nationale
Partage d'informations au cours d'une hospitalisation	Tenue du dossier patient	82/100 ☆☆☆	↗	🟡
→ Amélioration de la traçabilité de tous les éléments demandés dans le dossier patient				
Communication avec le médecin traitant	Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	58/100 ☆☆☆	Non applicable	🔴
→ Amélioration du délai d'envoi pour répondre aux 8 jours réglementaires				
Mesure de la douleur	Evaluation de la douleur	86/100 ☆☆☆	Non applicable	🟡
→ Amélioration de la traçabilité du suivi de l'évaluation de la douleur dans le dossier patient				
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	51/100 ☆☆☆	Non applicable	🔴
→ Amélioration de la réalisation de la pesée dans les 15 jours suivant l'admission du patient				

Ce recueil porte sur des dossiers SSR de 2013. Le prochain recueil aura lieu en juin 2016. L'intégralité des résultats des indicateurs est disponible auprès de Mme THOMAS-BERTRAND

SATISFACTION DES USAGERS

Nous distribuons lors de la sortie de nos patients un questionnaire de satisfaction qui permet d'évaluer le niveau d'appréciation sur différents items.

La Commission des Relations avec les Usagers (CRUQP) prend connaissance de ces résultats lors de ses réunions. Après analyse de ces résultats, la commission élabore un programme d'actions visant à améliorer la qualité de la prise en charge.

Voici les résultats synthétiques de ces questionnaires de sortie pour l'année 2013 :

Pourcentage de patients satisfaits	
Soins médicaux	98%
Soins infirmiers	99%
Soins de kinésithérapie	99%
Soins d'ergothérapie	95%
Prise en charge de votre douleur	99%
Informations reçues	93%
Respect de vos droits	97%
Qualité et efficacité du séjour	97%