	SANTE ET SOLIDARITE DU VAR	DTQ-OPC-B/007-07
	INDICATEURS QUALITE	Page 1/4

La qualité, on l'affiche !



Cher Patient,

Les établissements privés à but non lucratif, regroupés au sein de la fédération FEHAP, ont fait de la qualité leur priorité depuis de nombreuses années. **Dans un souci de transparence, voici les résultats qualité de l'établissement qui vous prend en charge.**





Lutte contre les infections nosocomiales

Objectif :

Prévenir la survenue des infections associées aux soins, dites « nosocomiales ».

Les résultats de chaque indicateur sont donnés sous la forme d'une classe de A à E (A étant la meilleure classe), situant l'établissement par rapport aux autres établissements de sa catégorie. La classe F signifie que l'établissement n'a pas répondu aux enquêtes, ou que les données ne sont pas utilisables.

Tableau récapitulatif des indicateurs du BILANLIN de 2014

 Classes A ou B Les meilleurs	 Classe C	 Classes D ou E Les moins bons	 Classe F Les non répondants
--	---	--	---

Thème	Intitulé	Résultat SSV
Reflet global de la lutte contre les infections nosocomiales	Score agrégé*	77.54% A (Année 2013)
Organisation, Moyens, Actions, de lutte contre les infections nosocomiales	ICALIN.2 : Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales	78.5% A (Année 2013)
Hygiène des mains	ICSHA2 : Indicateur de consommation de produits hydro Alcooliques	77.1% B
Maîtrise des BMR	ICA-BMR : Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi résistantes	78% A

* **Score AGREGE** : Affichage simplifié des 3 indicateurs ci-dessous, pondérés et adaptés selon l'activité de l'établissement.

Certification HAS

La certification concerne tous les établissements de santé français, publics et privés. 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.

Cinq niveaux de certification peuvent être prononcés :

- **Certification** (aucune décision), valable pour 4 ans ;
- **Certification avec recommandation(s)** (lorsque au moins une recommandation a été identifiée dans l'établissement) valable pour 4 ans avec un suivi par un rapport de suivi ou production d'un plan d'actions à échéance déterminée ;
- **Certification avec réserve(s)** (lorsque au moins une réserve a été identifiée dans l'établissement) valable pour 4 ans avec exigence de suivi à échéance déterminée par un rapport de suivi ;
- **Décision de surseoir à la certification.** Deux cas sont possibles :
1er : lorsqu'au moins une réserve majeure a été identifiée dans l'établissement, la Haute Autorité Santé décide de surseoir à la certification. L'établissement ne sera certifié que s'il améliore significativement dans un délai fixé par la Haute Autorité de Santé les points ayant donné lieu à des réserves majeures. Le suivi est assuré par une visite de suivi ;
2e : Lorsqu'il y a un avis défavorable à l'exploitation des locaux (sécurité incendie exclusivement). L'avis sera levé à l'échéance fixée par la Haute Autorité de Santé si l'établissement communique un nouvel avis favorable ou à défaut un plan d'actions validé par les Tutelles.
- **Non certification.**

Résultat de la dernière Certification de l'HAD SSV

La dernière visite de Certification a eu lieu en Janvier 2013. Notre établissement a été certifié sans aucune réserve ni recommandation. Le bilan des experts visiteurs a permis de démontrer le bon niveau de qualité atteint et a mis en avant le travail fourni par chacun.

Les prochaines étapes sont :

- 2016 : Transmission du compte qualité à la HAS
- 2017 : Visite de Certification

Qualité de la prise en charge

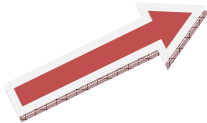
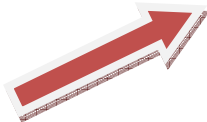
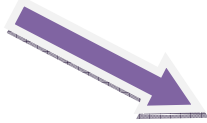
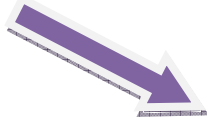
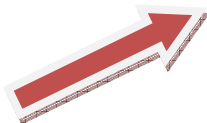
Chaque année depuis 2009, l'établissement collecte un certain nombre d'indicateurs, identiques pour tous les établissements de santé, et mis au point par la Haute Autorité de Santé (HAS). Ces indicateurs ont été choisis pour leur fiabilité, leur reproductibilité et leur représentativité de la qualité au sein de l'établissement.

Il a été démontré que la mesure régulière de ces indicateurs (tous les ans) et la prise en compte de leur résultat contribuent à l'amélioration de la qualité.

Notre établissement est tenu de recueillir un ensemble de 5 indicateurs de qualité concernant le thème Dossier du patient.

Résultats des indicateurs de qualité 2014 de l'HAD SSV Recueil sur les dossiers patient

Classe A Les meilleurs	Classe B	Classe C Les moins bons	Classe D Les non répondants
---------------------------	----------	----------------------------	--------------------------------


Thème	Intitulé	2014 Archivage 2013		Évolution par rapport à l'année précédente
		Résultat SSV	Classe de performance	
Partage de l'information au cours d'une hospitalisation	Tenue du dossier patient	93%	A	
Communication avec le médecin traitant Lien entre l'hôpital et la ville	Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	90%	B	
Mesure de la douleur	Traçabilité de l'évaluation de la douleur	48%	C	
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	23%	C	
Risque d'escarre	Traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre	85%	B	

Satisfaction des patients

A chaque sortie d'un patient, l'HAD SSV transmet un questionnaire de satisfaction patient afin de lui permettre d'évaluer le niveau d'appréciation de la prestation de service sur différents items.

En 2013, sur 257 questionnaires envoyés aux patients, 128 nous ont été retournés.

Résultats de satisfaction des patients de l'HAD SSV Recueil sur les enquêtes patient envoyés en 2013

	PATIENT SATISFAIT 
ACCUEIL	99%
EQUIPES MEDICALES ET SOIGNANTES	99%
EQUIPE PSYCHO SOCIALE	98%
EQUIPE LOGISTIQUE	98%
INTERVENANTS LIBERAUX	96%
TRAITEMENT MEDICAL	97%
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	97%
TRANSPORTS SANITAIRES	95%
TRAITEMENT DES DECHETS	91%

+ de 97 % des patients se disent entièrement satisfaits du service en HAD et nous recommandent auprès de leur entourage.



Pour plus d'informations, voici les sites que vous pouvez consulter :

<http://www.scopesante.fr>

Pour de plus amples explications, n'hésitez pas à contacter notre Service Qualité :
cellulequalite@sante-solidarite-var.fr