

Le Centre Hospitalier Jean-Martin CHARCOT a fait de la qualité sa priorité depuis de nombreuses années.

Vous trouverez ci-dessous les résultats qualité et sécurité des soins de l'établissement qui vous prend en charge :

- le tableau de bord des infections nosocomiales
- les résultats de la troisième visite de certification délivrée par la Haute Autorité de Santé
- les résultats des indicateurs généralisés de la Haute Autorité de Santé pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins
- les résultats de l'enquête de satisfaction patient

### Tableau de bord des infections nosocomiales

**Objectif :** Prévenir la survenue des infections nosocomiales

**Définitions des scores :**

**ICALIN.2 :** Indicateur mesurant l'organisation, les moyens et les actions de l'établissement dans la lutte contre les infections nosocomiales.

**ICSHA.2 :** Indicateur mesurant la consommation des solutions hydro-alcooliques utilisées par les professionnels de santé pour l'hygiène des mains.

Les résultats de chaque indicateur sont présentés sous la forme d'un score et d'une classe de performance de A à E (A étant la meilleure classe). Ce classement permet de nous situer par rapport aux autres établissements de la même catégorie. Depuis 2013, les indicateurs « ICATB », « ICA-BMR » et « Score agrégé » ne sont plus exigibles en psychiatrie.

Année 2014	Résultat de l'établissement	Positionnement de l'établissement (Classe de performance)	Evolution par rapport à l'année précédente	Atteinte de l'objectif national (OUI/NON) *
ICALIN.2	82.00	A ★★★★★	→	OUI
ICSHA.2	145.00	A ★★★★★	→	OUI

\* Chaque indicateur en classe de performance A ou B a atteint l'objectif national.

### Résultats de la 3ème visite de certification

La certification concerne tous les établissements de santé 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.

Notre établissement a été certifié en 2004, en 2007 et en 2011. La troisième visite, qui s'est déroulée en octobre 2011, a permis de démontrer le niveau de qualité atteint. En effet, **94 %** des critères d'évaluation ont obtenu une cotation A ou B (sur une échelle allant de A à D, A étant la meilleure cotation).

Pourcentage de critères cotés A	47 %
Pourcentage de critères cotés B	47 %
Pourcentage de critères cotés C	6 %
Pourcentage de critères cotés D	0 %

4 recommandations ont été formulées par la HAS pour la poursuite de la démarche d'amélioration de la qualité de l'établissement.

### Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins

Nous mesurons tous les 2 ans un certain nombre d'indicateurs, identiques pour tous les établissements de santé.

Ces indicateurs ont été mis au point par la Haute Autorité de Santé 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 et de la sécurité des soins.

Voici les résultats pour ces indicateurs (la moyenne nationale est indiquée pour les établissements de la même catégorie que la notre). Le dernier recueil porte sur les dossiers du 1er février au 1er août 2013.

Année 2014	Résultat de l'établissement (valeur + fourchette)	Positionnement de l'établissement par rapport à la moyenne nationale	Evolution par rapport au recueil précédent	Atteinte de l'objectif national * (OUI/NON)
Tenue du dossier patient	84 % ( ± 3) ★★★★	●	↗	OUI
Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	36 % ( ± 11) ★★★★	●	→	NON
Dépistage des troubles nutritionnels	54 % ( ± 12) ★★★★	●	→	NON

Source : Audit interne des indicateurs IPAQH - Mars 2014

\* L'objectif national est atteint lorsque le résultat de l'établissement est au moins de 80%

### Enquête de satisfaction patient

Nous réalisons tous les 2 ans une enquête de satisfaction « un jour donné » sur les services d'hospitalisation à temps complet adulte, qui nous permet d'évaluer le niveau d'appréciation des patients sur différents thèmes.

Voici, pour l'année 2013, les résultats synthétiques de cette enquête :

- Taux de retour : 58 % \*
- Taux de satisfaction global par rapport aux conditions d'accueil : 63 %
- Taux de satisfaction global par rapport aux conditions de prise en charge : 73 %
- Taux de satisfaction global par rapport aux conditions de séjour : 72 %

La Commission des Relations avec les Usagers prend connaissance de ces résultats lors de ses réunions.

Après analyse, elle participe à l'élaboration d'un programme d'actions d'amélioration visant à améliorer la qualité de la prise en charge.

\* 54 patients vus le jour de l'enquête sur 93 patients hospitalisés