



La qualité, on l'affiche

Madame, Monsieur,

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.

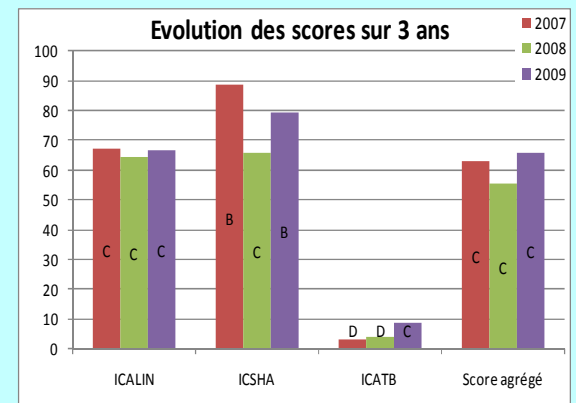
Dans un souci de transparence, voici les résultats qualité de l'établissement qui vous prend en charge.

Tableau de bord de lutte contre les infections nosocomiales

Objectif : prévenir la survenue des infections « nosocomiales » associées aux soins.

Les résultats de chaque indicateur sont donnés sous la forme d'une classe de A à E (A étant la meilleure classe).

Année 2009	Score	Classe
ICALIN : indicateur d'organisation de la lutte contre l'infection nosocomiale	66,5	C
ICSHA : indicateur de consommation des solutions hydro-alcooliques pour le lavage des mains des professionnels de santé et des patients	79,3	B
ICATB : indicateur sur le bon usage des antibiotiques	8,75	C
Score agrégé : affichage simplifié des 3 indicateurs	65,65	C



L'ASM 13 s'est engagée dans une démarche de lutte contre les infections nosocomiales et voit une amélioration sensible de ces 3 indicateurs par rapport à l'année précédente, avec néanmoins un maintien du score agrégé à « C ».

Démarche Qualité et Certification

La certification concerne tous les établissements de santé français. Il s'agit d'une évaluation externe réalisée par les experts-visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS), qui vise à évaluer tous les 4 ans, le niveau de qualité atteint sur l'ensemble de l'organisation et des pratiques professionnelles.

Certification avec Suivi, après la visite d'octobre 2008 :

Les Experts Visiteurs n'ont pas manqué de remarquer la diversité des modalités de soins offerts par l'association, au plus près des besoins des patients.

A l'issue de cette certification, quatre thèmes font l'objet d'un travail prioritaire :

- Le circuit du linge
- La Gestion coordonnée des Risques
- La tenue du dossier patient
- La formation des personnels à la douleur

Les réserves formulées par la décision de « certification avec suivi » prononcées sur le circuit de la « Restauration » ont été levées après la visite de suivi en mai 2010.

La prochaine visite est prévue en **septembre 2012** sur les nouveaux critères version V2010.

Indicateurs de qualité

La Haute Autorité de Santé (HAS) a rendu obligatoire aux établissements ayant une activité en santé mentale adulte (hors hôpitaux de jour), à partir de 2011, le recueil d'indicateurs de qualité, destinés à développer une culture de la mesure de la qualité et à renforcer "l'effet levier" sur l'amélioration de la qualité des soins. Ils concernent :

- **La tenue du dossier patient**
- **L'envoi dans un délai de 8 jours du courrier de fin d'hospitalisation**
- **Le dépistage des troubles nutritionnels**

Ces indicateurs ont été mesurés au 1^{er} trimestre 2011. Les résultats seront communiqués par la HAS au 3^e trimestre 2011.

Satisfaction des usagers

Prise en charge des patients hospitalisés : Le taux de participation des usagers hospitalisés à l'enquête concernant leur séjour n'a pas été significatif en 2009 et 2010. Le recueil des questionnaires de sortie distribués à chaque patient est en cours de modification.

Enquête de satisfaction annuelle auprès des patients en ambulatoire :

En **2010**, plus de 100 patients suivis au centre médico-psychologique (CMP) « adulte » ou « enfants & adolescents » y ont répondu. Voici un récapitulatif de leurs appréciations. L'enquête 2011 est en cours.

% d'usagers « satisfaits » et « très satisfaits »

Centre Philippe Paumelle (CMP Adulte)			
	2009	2010	Evolution
Accueil au centre	89%	93%	↗
Délais pour obtenir un RDV	84%	62%	↘
Accueil téléphonique	85%	78%	↘
Locaux du centre	82%	90%	↗
Appréciation des soins médicaux	85%	90%	↗
Appréciation des soins infirmiers	80%	84%	↗
Appréciation de l'accompagnement social	74%	79%	↗

<u>Points Forts exprimés</u>
- Professionalisme des équipes
- Ecoute, disponibilité, proximité des équipes avec les patients
- Qualité des soins

<u>Points à améliorer exprimés</u>
- Convivialité des locaux
- Accueil
- Délai d'attente

1^{ère} enquête du Centre Alfred Binet (Enfants & Adolescents)			
Signalisation du CMP dans le 13e	69%	Conditions d'attente dans les salles d'attente	94%
Signalisation du CMP dans l'Immeuble	91%	Entretien des locaux	98%
Accueil téléphonique	100%	Locaux adaptés	98%
Accueil à l'arrivée	98%	Informations fournies	90%
Identification des professionnels de santé	92%	Appréciation globale des soins	97%
Délai pour obtenir un RDV	70%	Recommanderiez-vous le centre ?	Oui 96%

<u>Points Forts exprimés</u>
- Accueil
- Ecoute, disponibilité
- Qualité & coordination des soins

<u>Points à améliorer exprimés</u>
- Délais d'obtention d'un RDV
- Agencement & Décoration
- Horaires + adaptés aux enfants

Enquête de satisfaction « restauration » (% de patients satisfaits en 2010) :

Patients adultes hospitalisés	79%	Hôpital de jour adultes	71%
Foyer	69%	Hôpital de jour adolescents	91%

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_5071/grand-public?cid=c_5071