

NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE

- Evaluer et améliorer continuellement nos pratiques professionnelles et nos prestations.
- Développer, organiser et assurer une gestion des risques coordonnée et efficace pour sécuriser votre prise en charge.
- Evaluer et accroître votre satisfaction et votre confiance en notre établissement.

UN HÔPITAL CERTIFIÉ

De multiples certifications témoignent d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité de nos prestations !

En janvier 2015, l'établissement a renouvelé avec succès sa 4^{ème} visite de certification de la Haute Autorité de Santé, **il est certifié au niveau A**

Le rapport de certification est disponible sur le site de la HAS : <http://www.has-sante.fr>

L'hôpital est également certifié ISO 9001 pour sa blanchisserie et sa prestation transport/manutention.

Depuis 2012, le Centre hospitalier est engagé dans une démarche de « Responsabilité sociétale et environnementale » (ISO 26000). Evalué en novembre 2021 sur cette norme, l'établissement a obtenu un score de 552/1000 qui correspond au niveau de performance « Confirmé » (niveau 3 sur 4).

Certification : procédure d'évaluation externe, indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle, effectuée par des professionnels, concernant l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques.

LA SATISFACTION DES USAGERS

Prise en charge en psychiatrie

Questionnaire de satisfaction hospitalisation complète (rempli au moment de la sortie)	2018	2019	2020	2021	Objectifs	
Taux de retour des questionnaires de satisfaction	43 %	32 %	30%	41,8%	≥ 50 %	
Satisfaction globale des patients concernant leur hospitalisation	98 %	98 %	95%	93,3%	≥ 90 %	

Légende : Bon Moyen Non satisfaisant

Prise en charge en unité sommeil (MCO)

Questionnaire de satisfaction (rempli au moment de la sortie)	2020	2021	Objectifs	
Taux de retour des questionnaires de satisfaction	81,1%	76,5%	≥ 50 %	
Satisfaction globale des patients concernant leur hospitalisation	99,5%	100%	≥ 90 %	

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Depuis 2010, le centre hospitalier suit une série d'indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS). Ci-dessous les derniers résultats obtenus.

Prise en charge en psychiatrie

Il n'y a pas eu de campagne d'évaluation en 2018, 2019 et 2020 pour la santé mentale.

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2016 (sur la base des hospitalisations de 2015)	Positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%
Qualité du dossier patient - Tenue du dossier du patient (Cet indicateur évalue la qualité du dossier du patient hospitalisé)	83/100	B
Courrier de fin d'hospitalisation - Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation (Cet indicateur évalue la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi)	57/100	C
Suivi du poids - Dépistage des troubles nutritionnels niveau 1 (Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte)	95/100	A

Légende : + - Non concerné (NC), données indisponibles (DI)

Prise en charge en unité sommeil (MCO)

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2019 (sur la base des hospitalisations de 2018)	Positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%
Qualité de la lettre de liaison à la sortie (Cet indicateur évalue la qualité du document de sortie produit le jour de la sortie du patient)	73 %	C
Evaluation et prise en charge de la douleur	93 %	A

Légende : + - Non concerné (NC), données indisponibles (DI)

Indicateur	Résultat Année 2021	Classe de performance de l'établissement
E-Satis : note de satisfaction globale des patients	80,31	A

Légende : + - Non concerné (NC), données indisponibles (DI)

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Prise en charge en psychiatrie

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2021 (sur les données 2019)	Classe de performance de l'établissement
Hygiène des mains ICSHA.3 : Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques (cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en oeuvre effective de l'hygiène des mains).	81/100 Indicateur recueilli de façon volontaire selon la méthode HAS	B
	Résultats de l'établissement Année 2022 (sur les données 2021)	Classe de performance de l'établissement
	89/100 Indicateur recueilli de façon volontaire selon la méthode HAS	B

Légende : + - Non concerné (NC), données indisponibles (DI)

Prise en charge en unité sommeil (MCO)

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2021 (sur les données 2019)	Classe de performance de l'établissement
Hygiène des mains ICSHA.3 : Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques (cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en oeuvre effective de l'hygiène des mains).	75,2/100 Indicateur recueilli de façon volontaire selon la méthode HAS	C
	Résultats de l'établissement Année 2022 (sur les données 2021)	Classe de performance de l'établissement
	124/100 Indicateur recueilli de façon volontaire selon la méthode HAS	A