

## 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 juin 2022, l'établissement a validé avec succès sa 5<sup>ème</sup> visite de certification de la Haute Autorité de Santé, *il est certifié au niveau «Qualité des soins confirmée»* avec un score global de satisfaction aux attendus du référentiel de 93,57%

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)	2020	2021	2022	Objectifs
Taux de retour des questionnaires de satisfaction	30%	41,8%	45,6%	≥ 50 % ☁️
Satisfaction globale des patients concernant leur hospitalisation	95%	93,3%	95,1%	≥ 90 % ☀️

Légende : ☀️ Bon ☁️ Moyen ☁️ Non satisfaisant

### Prise en charge en unité sommeil (MCO)

Questionnaire de satisfaction (rempli au moment de la sortie)	2020	2021	2022	Objectifs
Taux de retour des questionnaires de satisfaction	81,1%	76,5%	81,7%	≥ 50 % ☀️
Satisfaction globale des patients concernant leur hospitalisation	99,5%	100%	99,7%	≥ 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

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2022 (sur la base des hospitalisations de 2021)
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	76%
Evaluation et prise en charge de la douleur	54%
Evaluation cardio-vasculaire et métabolique	78%
Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions	39%

Légende : + [Barre colorée] -

### Prise en charge en unité sommeil (MCO)

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2022 (sur la base des hospitalisations de 2021)
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)	92 %
Evaluation et prise en charge de la douleur	82 %

Légende : + [Barre colorée] -

Indicateur	Résultat Année 2022
E-Satis : note de satisfaction globale des patients	81%

Légende : + [Barre colorée] -

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2022 (sur les données 2021)	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).	83,9%	B

Légende : + [Barre colorée] -