

La qualité on l'affiche!

Lutte contre les infections nosocomiales

L'objectif est de prévenir la survenue des infections associées aux soins, dites « nosocomiales ».

Chaque année, les établissements de santé répondent à un questionnaire permettant d'établir 4 indicateurs.

Les résultats de chaque indicateur sont donnés sous la forme d'une classe de A à E

Année	2012	2013	2014
Score agrégé	B	/	/
ICALIN	A	A	A
ICSHA	C	B	B
ICATB	A	B	/
BMR	A	B	/

ICALIN : Indice Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales

ICSHA Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques

ICATB : Indice composite de bon usage des antibiotique

Indicateurs de qualité

Qualité du dossier du patient	Centre 2013	Moyenne 2013
tenue du dossier	81%	85%
courrier envoyé dans un délai de 8 jours	79%	79%
traçabilité de l'évaluation de la douleur	90%	83%
dépistage des troubles nutritionnels	70%	82%
traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre	85%	78%

Les indicateurs de qualité ont été calculés à partir de l'analyse de 80 dossiers tirés au sort.

Certification

La dernière visite de certification de notre établissement, a eu lieu en Décembre 2011. Elle a permis de démontrer le bon niveau de qualité atteint. En effet, **98%** des critères d'évaluation ont obtenu une note de A ou B (échelle allant de A à D).

Les experts visiteurs ont souligné dans leur rapport que la démarche qualité au sein de l'établissement était ancienne et structurée. Ils ont également noté la forte implication des équipes médicales, paramédicales et administratives.

L'établissement met en place chaque année un plan d'actions d'amélioration de la qualité et de prévention des risques. Le rapport de certification note que « de nombreuses actions de ce plan ont été mises en œuvre démontrant ainsi une réelle coordination de la politique qualité au sein de l'établissement ».

Enfin, dans la conclusion de son rapport de certification, la Haute Autorité de Santé invite l'établissement à poursuivre sa démarche d'amélioration de la qualité sur les points suivants :

- Améliorer la prise en charge médicamenteuse,
- Poursuivre la réflexion sur la prise en charge et les droits des patients en fin de vie.

Questionnaires de satisfaction

les résultats synthétiques des questionnaires de sortie pour l'année 2014 (taux de retour de 54.14%) :

Quelle est votre appréciation sur :	Très bien	Bien	TB+B	Passable	Insuffisant
l'accueil	67.26%	30.00%	97.26%	1.87%	0.86%
la prise en charge	74.57%	22.70%	97.27%	2.08%	0.65%
l'information liée à vos soins	63.30%	33.00%	96.31%	2.71%	0.99%
l'organisation de vos soins	69.25%	28.07%	97.32%	2.20%	0.48%
votre chambre	71.27%	23.71%	94.98%	3.35%	1.67%
Les activités de détente	47.68%	45.09%	92.77%	5.28%	1.95%
la restauration	37.55%	47.41%	84.96%	12.88%	2.17%
le respect de vos droits	70.77%	27.68%	98.45%	0.77%	0.77%
Quelle est votre appréciation globale sur La Châtaigneraie	81.50%	18.06%	99.55%	0.22%	0.22%

Les questionnaires de satisfaction sont analysés chaque semaine par le staff de Direction, composé des responsable de service. En fonction de vos remarques, des actions d'amélioration peuvent être mises en place immédiatement. Pour compléter cette analyse, la commission de

relation avec les usagers analyse deux fois par an les résultats des questionnaires. Cette commission élabore ensuite un programme d'actions visant à améliorer la qualité de la prise en charge.