



La qualité, on l'affiche

Cher Patient,

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 du Centre de Rééducation Fonctionnelle de Salies de Béarn :

- le tableau de bord des Infections Nosocomiales
- le résultat de sa certification par la Haute Autorité de Santé
- les Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins

Tableau de bord des Infections Nosocomiales – Données 2013

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

Définition des scores et sigles :

- **Score agrégé :** affichage simplifié des 4 indicateurs ci-dessous, pondérés et adaptés selon l'activité de l'établissement
- **ICALIN :** indicateur d'organisation de la lutte contre l'infection nosocomiale dans l'établissement
- **ISCHA :** indicateur de consommation des solutions hydro-alcooliques pour le lavage des mains des professionnels de santé (médecins, infirmiers, aides-soignants...etc), ainsi que des patients
- **SURVISO :** Surveillance des infections du site opératoire pour les établissements ayant une activité chirurgicale ou obstétricale
- **ICATB :** indicateur concernant le bon usage des antibiotiques dans l'établissement

Les résultats de chaque indicateur sont donnés sous la forme d'une classe de A à E (A étant la meilleure classe), situant l'établissement par rapport aux autres établissements de sa catégorie. La classe F signifie que l'établissement n'a pas répondu aux enquêtes, ou que les données ne sont pas utilisables.

Voici nos résultats :

Légende : + -

Mots clés	Intitulés	Résultats de l'établissement	
Organisations, Moyens, Actions de la lutte contre les infections nosocomiales	Indicateur composite des l'activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN2)	A 75/100	
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits Hydro Alcooliques (ISCHA.2)	C 45/100	
Risque infectieux per-opératoire	Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICA-LISO)	Non concerné	
Bon usage des antibiotiques	Indicateur composite du bon usage des AnTiBiotiques (ICATB.2)	C 67/100	
Transmission des Bactéries multi-résistantes	Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des Bactéries Multi-résistantes (ICA-BMR)	A 94/100	
Staphylocoque doré	Indice triennal de Staphylocoque Aureus résistant à la méticilline (SARM)	Non Concerné	

Résultats de certification V2010

La certification concerne tous les établissements de santé français, 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.

Cinq niveaux de certification peuvent être prononcés (V2010) :

1. **Certification simple**, (sans recommandation, ni réserve, ni réserve majeure) : il s'agit du niveau de certification le plus élevé.
2. **Certification avec recommandation(s)** : la HAS a décidé de certifier l'établissement en émettant une ou plusieurs recommandation(s) d'amélioration.
3. **Certification avec réserve(s)** : l'établissement est certifié, cependant la HAS émet une réserve sur un ou plusieurs critères. Dans ce cas, l'établissement doit démontrer sa capacité à s'améliorer dans un délai défini par la HAS. Il est considéré comme étant « en cours de suivi », en attendant la décision définitive de la HAS. Celle ci peut aboutir à une levée ou à un maintien de la réserve.
4. **Sursis à la certification** : la décision de surseoir à la certification est appliquée aux établissements dans lesquels des dysfonctionnements importants ont été constatés et pour lesquels la HAS a émit des « réserves majeures ». Dans ce cas, la HAS diffère sa décision de certification. L'établissement de santé n'est donc pas certifié dans l'attente des résultats d'une visite de suivi imposée (exceptionnellement un rapport) dans un délai allant de 3 à 12 mois. Si, à l'issue de ce suivi, des améliorations suffisantes ont été constatées, la HAS prononcera une certification au niveau A, B ou C. Sinon, une décision de non certification sera prononcée.
5. **Non certification** : décision prononcée en cas de manquements majeurs aux exigences de la HAS, non levés au cours des différentes modalités de suivi mises en place par la HAS.

Résultat de la certification pour notre établissement :

Certification avec réserves prononcée en décembre 2013.

La visite de certification de notre établissement, a eu lieu en Avril 2013. Elle a permis de démontrer le niveau de qualité atteint. Ainsi, **83%** des critères d'évaluation ont obtenu une note de A ou B (échelle allant de A à D).

Toutefois, la Haute Autorité de Santé demande à l'établissement de produire un rapport de suivi dans un délai de douze mois pour la réserve suivante :

- Prise en charge médicamenteuse du patient

L'établissement a choisi de réaliser dans le même délai un rapport de suivi pour les recommandations suivantes :

- Gestion des évènements indésirables
- Gestion du dossier patient
- Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge





Indicateurs de qualité




Chaque année depuis 2009, l'établissement mesure un certain nombre d'indicateurs, identiques pour tous les établissements de santé, et mis au point par la Haute Autorité de Santé.

Ces indicateurs ont été choisis 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 (tous les ans), et la prise en compte de leur résultat contribuent à l'amélioration de la qualité.

Voici les résultats de ces indicateurs pour notre établissement en 2014 (sur dossiers de 2013) :

Mots Clés	Intitulés	Résultats de l'établissement	
Partage d'information au cours d'une hospitalisation	Tenue du dossier patient	A 96/100	
Communication avec le médecin traitant	Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	A 98/100	
Mesure de la douleur	Traçabilité de l'évaluation de la douleur	B 85/100	
Mesure du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	A 90/100	

Légende : +    -

Nous distribuons lors de la sortie de nos patients un questionnaire de satisfaction qui permet d'évaluer le niveau d'appréciation sur différents items.

Voici les résultats synthétiques de ces questionnaires de sortie pour l'année 2014 :

Taux de retour : 38%

	Très bien	Bien	TB+B	Passable	Insuffisant
Votre appréciation sur l'accueil	56,69%	41,67%	98,35%	1,65%	0,00%
Votre appréciation sur la prise en charge	71,34%	28,16%	99,50%	0,25%	0,25%
Votre appréciation sur l'information liée à vos soins	56,90%	41,56%	98,47%	1,26%	0,28%
Votre appréciation sur l'organisation de vos soins	64,41%	34,37%	98,78%	1,01%	0,21%
Votre appréciation sur la prise en charge de votre douleur	63,92%	34,32%	98,24%	1,35%	0,41%
Votre appréciation sur votre chambre	51,60%	41,94%	93,54%	5,04%	1,42%
Votre appréciation sur la restauration	47,49%	46,89%	94,38%	5,20%	0,43%
Votre appréciation sur le respect de vos droits	99,23%	NC	99,23%	NC	0,77%
Votre appréciation globale sur notre établissement	59,38%	37,84%	97,22%	2,40%	0,38%

NC : Non Calculé

La commission des relations avec les usagers prend connaissance de ces résultats lors de ses réunions. Après analyse de ces résultats, la commission élabore un programme d'actions visant à améliorer la qualité de la prise en charge.

Pour plus d'informations, voici les sites que vous pouvez consulter :

<http://www.scopesante.fr>

Pour de plus amples explications,
n'hésitez pas à contacter :
Mme CADET, au numéro suivant : 05 59 38 75 00 |