

Compte rendu COPIL QUALITE – HPH – 23/05/2022

Actualités par processus





ACTUALITES

- ✓ Groupe de travail projet des usagers => **fixé au 9/05 projet RU en cours**
- ✓ Mois de mars = Mois de l'expérience patient => lancement groupes de travail Esatis / thématique (VAU) et poursuite pour le parc
- ✓ Elections des représentants des usagers: revoir le règlement
- ✓ Révision de la signalétique (VAU) + affichage
- ✓ Révision de la notice d'information RGPD
- ✓ Formation langue des signes (HPH)

AXES D'AMELIORATION

- ✓ Information sur le rôle des Représentants des usagers
- ✓ Directives anticipées
- ✓ Amélioration des scores E-satis
- ✓ Agressivité Patients => travail sur les vidéos bienveillance envers les soignants. Vidéo sur chaîne interne

ACTIONS

- ✓ Réaliser les plateaux fantômes EN ASSOCIANT SODEXO
- ✓ Révision de la signalétique (SSA) + affichage
- ✓ Soumettre un projet Démocratie en santé : projet territoire Facile à Lire Facile à comprendre
- ✓ Inscrire l'expérience patient comme sous commission de la CDU et y inviter les référents QGDR et Droits Patients, et mettre à jour le règlement intérieur de la CDU
- ✓ Audit, communication et Groupe de travail ESATIS durant le mois de Mars
- ✓ Groupe de travail bientraitance en cours suite à l'auto contrôle réalisé au Parc et relance des formations bientraitance (SSA-avec les soins de supports) : demande forte des équipes lors des Entretiens , organiser les formations avec l'aide de V BRABANT sur SSA
- ✓ Audit de dossier directives anticipées + personne de confiance + consentement en cours (2^{ème} tour-EPP) 2^{ème} semestre 2023
- ✓ Régulariser la remise du livret d'accueil lors d'une entrée directe dans le service (entrée par les urgences/ transferts)
- ✓ Diffuser les nouvelles vidéos d'information à destination des Usagers (présentées en CDU)
- ✓ Lancer l'audit de contention (avec les référents)
- ✓ Auditer les temps d'attente VAU (accueil- avant bloc- sortie sspi)



ACTUALITES

- ✓ Aménagement du service USP- Vauban
 - ✓ Décorations
 - ✓ Salle bien être
- ✓ Travail sur les huiles essentielles à visée relaxante
- ✓ Protocoles douleurs + autres protocoles pour aider à la prise en charge de la fin de vie – soins de confort , sédation(à destination des urgentistes)

AXES D'AMELIORATION

- ✓ Sensibilisation Directives anticipées
- ✓ Sensibilisation sur la traçabilité des directives anticipées dans les services dont les résultats sont justes
- ✓ Prise en charge palliative dans les autres secteurs (travail en cours en chirurgie SSA – RCP)

ACTIONS

- ✓ Livret d'accueil spécifique pour l'USP
- ✓ Remise en route du Groupe ressource démarche palliative
- ✓ Travail sur luminothérapie et musicothérapie
- ✓ Organisation d'une assemblée des patients
- ✓ Mise en place d'un casque de réalité virtuelle pour la relaxation des patients
- ✓ Appel à candidature Comité d'Ethique (en cours – 2^{ème} semestre 2023)
- ✓ Formation toucher massage (= toucher thérapeutique à mettre au plan de formation 2024 HPH)
- ✓ Formation hypnose /douleurs juin
- ✓ Flyer d information sur la prise en charge du deuil...
- ✓ Trombinoscope de l'équipe à l'entrée du service pour identifier les personnes en charge du patient



Identification du patient

ACTUALITES

- Rupture de stock identifiée => solution de substitution trouvée
- formation « IDENTITO » a été intégrée au passeport intégration
- -Groupe de relecture en cours, objectif => intégrer INS à nos procédures

AXES D'AMELIORATION

- Déclaration systématique par une FEI pour signaler les erreurs identito

ACTIONS

- ✓ Harmonisation des indicateurs
- ✓ Tableau de suivi des erreurs et point fin de mois pour envoi aux médecins concernés
- ✓ Audit dans les services + flyers remis aux salariés (poursuite de l'EPP)
- ✓ Continuer les formations auprès des soignants et des non soignants
- ✓ Mise à jour des procédures suite à la dernière CIV
- ✓ Poursuite des formations
- ✓ - Mise en place des points de contrôle relatifs aux 5 traits :nom de naissance/date de naissance/lieu de naissance/sexe/prénom de naissance
- ✓ => paramétrage WEB100T (ok PARC – ok VAUBAN)
- ✓ => formation des personnes réalisant les fusions (ok PARC – en cours VAUBAN)



Actualités

- ✓ Audit bionettoyage au bloc opératoire (HPH)=> évaluation 06/09
- ✓ Projet Coronarographie (planifié sept 2023)
- ✓ Circuit patient debout (audit de satisfaction et axes d'amélioration): travail sur circuit court /circuit long en sspi- sept 2023
- ✓ Plan de lutte contre les ISO au bloc : travail en cours sur documents et étude à faire annuellement pour s'assurer du respect des normes, présentation CLIN 30/05-vigilance maintenue
- ✓ Nouveau PCR identifié au Parc (formation en sept.)
- ✓ Audit évaluation des heures d'entrée / sortie au bloc opératoire (VAU-juin, SSA à définir)

AXES D'AMELIORATION

- ✓ Collaboration ESH /IDE au bloc opératoire
- ✓ Partenariat MVO => baisse de la déclaration (lassitude des équipes)
- ✓ Turn over Biomédical
- ✓ Recrutement d'IDE
- ✓ Recherche de polyvalence pour les fonctions non paramédicales (VAU)
- ✓ Revoir le support pour le module brancardage (bornes wifi etc...SSA)

ACTIONS

- ✓ Restructuration de l'accueil patient debout (PARC) à étendre à l'ensemble de l'ambu puis à la chirurgie
- ✓ Poursuite de l'EPP EHTRACE en continue COMMUNE –audit de traçabilité+ inventaire fin juin
- ✓ Comité MVO réalisé 14/04 => plan d'action ??
- ✓ Mise à jour des contrats de maintenance (VAU) => nomination d'un référent territoire et identification des interlocuteurs biomédical par site, GMAO en cours
- ✓ Groupe de travail Web100T (VAU)=> points hebdo avec réf web100T/emed (révision des temps d'intervention ok DMS, intitulés, droits, formation secrétaires et praticiens- book, litho réintégrée au bloc, travail en cours avec les S externes, mise en place tv dans les services
- ✓ Approfondir et échanger sur nos indicateurs (annulation, reports... : 2 axes d'amélioration identifiés (urgences et annulations notamment faute de cpa)
- ✓ Lancement dans la démarche Green Bloc (HPH)=> travail en transversalité sur le Groupe
- ✓ Révision renvoi d'appels vers ligne des urgences vitales (SSA) => audit à refaire
- ✓ Procédure urgence vitale HPH en lien avec RMM



ACTUALITES

- ✓ Création du parcours APA séniors avec la collaboration de La Chataigneraie (CRF): reprise du programme 12/04
- ✓ Diffusion de la vidéo « témoignage patient » APA séniors
- ✓ Obtention d'une subvention pour l'acquisition de la plateforme MEDIMEX de détection des troubles de l'équilibre
- ✓ Avancement du bilan gériatrie et Création du programme de l'ETP Chute et mémoire
- ✓ Révision du planning patient sur l'ETP lombalgique (CRF) selon les niveaux des patients
- ✓ Mutualisation de la prise en charge Kiné CRF/SSR (uniquement PTG chir interne) : patients satisfaits de l'organisation
- ✓ Travaux pour doublement de 2 chambres en SSR cardio (passage de 15 à 17lits)
- ✓ Faire la promotion du parcours APA auprès des patients SSR cardio
- ✓ Nomination d'un médecin coordinateur au CRF : Dr Noisette Marion

AXES D'AMELIORATION

- ✓ Peu de retour du questionnaire ESATIS: sensibilisation du personnel + hôtesse d'accueil
- ✓ Difficultés pour récupérer les directives anticipées et formulaires de personne de confiance
- ✓ Problématiques OSIRIS (CRF)
- ✓ Recrutement médical : depuis mi-mai effectif médical complet jusque fin juillet
- ✓ Relancer les liens avec les associations (Aumônerie pour lectures, sollicitation des RU pour info sur associations)
- ✓

ACTIONS

- ✓ Déployer le parcours ETP Chute et mémoire: en cours d'écriture – lancement sept 2023
- ✓ Déployer un questionnaire spécifique au SSR HTP
- ✓ Etude en cours déploiement EMED au CRF (en remplacement d'OSIRIS)
- ✓ Faire la promotion du parcours APA auprès des patients SSR cardio
- ✓ EPP amputés en cours (CRF)=> lancement groupe de travail (stand by car en attente médecin MPR)
- ✓ Poursuivre les audits selon la méthode de la certification V2020
- ✓ Promotion ESATIS: distribution de flyer et information des patients + sensibilisation des secrétaires et hôtesse d'accueil à la récupération d'adresse email
- ✓ Poursuivre les évaluations de dossiers/ scorage des services
- ✓ Commission populations spécifiques : plan d'action suivi indicateur chute , adaptation des formulaires EMED(poursuite de l'EPP)



Actualités

- ✓ Réalisation d'une EPP sur les prescriptions des IPP
- ✓ Réalisation d'une EPP sur les analyses des Prescriptions relatives à la nutrition (état des lieux, formation des pharmaciens, pharm'info, communication COMEDIMS /CLAN, groupe de travail SRI 28/03)
- ✓ Poursuite du suivi des IP (valorisée EPP commune)
- ✓ Poursuite de la conciliation médicamenteuse (valorisée EPP commune)
- ✓ Application du référencement ELSAN (ex: gaz halogénés)
- ✓ Référencement des seringues opaques pour les produits photosensibles
- ✓ Communication autour des principales adaptations des posologies en lien avec la fonction rénale
- ✓ Réalisation de Consores

AXES D'AMELIORATION

- ✓ Par manque de temps pharmacien baisse de l'activité de conciliation
- ✓ Circuit de formalisation des protocoles EMED
- ✓ Pas d'informations concernant le nouveau CAQES
- ✓ Gestion des ruptures : chronophage +++
- ✓ ICSHA
- ✓ Qualité des ordonnances de sortie

ACTIONS

- ✓ Valider et diffuser la pharm'info en lien avec l'EPP Nutrition
- ✓ Faire un point consommation SHA 2023
- ✓ Réaliser un groupe de travail SRI –VAU
- ✓ Evaluer la qualité des ordonnances de sortie
- ✓ Évaluer l'utilisation des seringues opaques
- ✓ Partager les bilans IP et conciliations entre nos Etablissements
- ✓ Reprise des audits armoires pharmacie + réévaluation des dotations (VAU)
- ✓ Envisager un traceur ciblé médicament (mini 2/ an)
- ✓ RMM le 3/04 : chocs anaphylactique Vauban
- ✓ Suivre le plan d'action des CREX /REMEDI/RMM



ACTUALITES

- ✓ PROXIM ELSAN : actions sans retour > FEI > dissociation par le service qualité > suivi prioritaire
- ✓ Enquête engagement : suivi en commission QVT
- ✓ Plan de développement des compétences 2023 : communication en commission QVT + commission territoire pour mutualiser les formations si possible
- ✓ Accès aux formations depuis web employé – formations externes bien remplies – reste axe de progrès sur les formations internes → **faire rappel en COPIL SOINS?** sur l'organisation en journée complète
- ✓ Plan d'action recrutement avec Floriane sur postes paramédicaux, mise en place d'une commission cellule de recrutement HPH, afterwork, participation salons, partenariat avec écoles, communication sur les réseaux sociaux (QVT, offres...)
- ✓ Réunions d'expression en routine
- ✓ Entretiens pros et annuels

AXES D'AMELIORATION

- ✓ Suivi du passeport intégration pour les nouveaux embauchés (par les cadres) → **faire rappel en COPIL SOINS? Mail? A faire en version papier?**

ACTIONS

- ✓ Ajouter champ « PROXIM » dans la FEI pour les actions non résolues – les déclarer de manière systématique pour suivi prioritaire – définir dans quelle commission réaliser le suivi
- ✓ Accompagnement par prestataire extérieur Ayming sur le taux d'absentéisme
- ✓ Travail en cours sur le gestion des AES avec la médecine du travail et les urgentistes
- ✓ Formations PRAP (référénts PRAP formés 3 VAU et 2 SSA) → reprogrammer sessions de formations flash=> Lancement d'un appel à candidatures formateur PRAP territoire (6 candidats en cours)
- ✓ Créer et diffuser un accès générique au site intégration (pour les stagiaires et personnels en poste) – communiquer via une note de service /affichage dans les services → com sur webemployé
- ✓ Réaliser l'analyse des entretiens de sortie (motifs de sortie) – campagne à ouvrir sur SSA: entretien physique ou par tél avec le service RH
- ✓ **Diffuser affiche actions issues boîte à idée**
- ✓ Diffuser calendrier des ateliers bien-être
- ✓ Mettre à jour la GED (avec un stagiaire)
- ✓ Finaliser mise à jour document unique EN COURS
- ✓ Mettre en place accord pénibilité



ACTUALITES

- ✓ AAP CPAM mois sans tabac, vaccination
- ✓ AAP démocratie en santé
- ✓ AAP mobilité inversée
- ✓ AMI réduction des inégalités retenu
- ✓ Thème du mois → Hygiène des main en mai, QVT en juin
- ✓ Esatis → groupes de travail et sous-groupe associés
- ✓ IPAQSS

AXES D'AMELIORATION

- ✓ Esatis (VAU) Taux adresse mail
- ✓ Esatis (SSA) Douleurs extrêmement intenses ressenties
- ✓ **Suivi dénutrition et escarres** (inclure PMSI)
- ✓ RGPD – AIPD
- ✓ Implication des référents thématiques
- ✓ Patient Blood Management
- ✓ **ESATIS : RETEX du PARC = TOUTES LES SEMAINES LIRE LES COMMENTAIRES (ESATIS ET GOOGLES) + actions directes**

ACTIONS

- ✓ Esatis – réaliser synthèse audit livret accueil et proposer actions COPIL SOINS
- ✓ Esatis (SSA) – Analyse ciblée à réaliser sur douleur extrêmement intenses avec les anesthésistes (1^{er} groupe de travail réalisé le 17/05)
- ✓ Com Pop Spé / chutes – travailler sur score évaluation chute – constituer un groupe de travail HPH RUS / ref DPI
- ✓ **Finaliser plan d'actions suite gt transferts inter-établissements**
- ✓ **Relancer patients traceurs par service qualité**
- ✓ Proxim – affiches indicateurs et esatis à présenter mensuellement dans les services – (puis indicateurs à retravailler avec les équipes?) - Organiser diffusion FIG et flash sécurité
- ✓ Retravailler les indicateurs par service – tester par trimestre
- ✓ Pour préparer les commissions se caler une visio / utiliser visio point pilotes HPH
- ✓ **Réaliser audits cancéro mars et avril 2023 (3C – Marine) réalisé → mutualiser les résultats et le plan d'actions**
- ✓ **Mettre en place formulaire Emed pour améliorer suivi dénutrition et escarres – à vérifier avec EPP dénutrition (audit dossier + pratiques)**
- ✓ Mettre à jour tableau et fiches EPP
- ✓ RGDP – travail au niveau du territoire
- ✓ Mise à jour du document unique en cours sur SSA – réalisé sur Vauban
- ✓ Formaliser calendrier ateliers bien-être et activité physique (réalisé)
- ✓ Mettre à jour procédure de prise en charge des violences intra-familiales
- ✓ Créer formulaire CREX/CR actions dans bluemedi + actions automatiques dans PAQSS



	2022 VAU	2023 VAU	2022 SSA	2023 SSA
EI	2622	818	1020	373
EIAS	282 (11%)	55 (6,72%)	81 (8%)	11 (3%)
EIG	70 (3%)	31 (3,78%)	24 (2%)	4 (1%)
% FEI traitées	1874 (72%)	530 (65%)	948 (93%)	210 (56%)

2 constats : des FEI moins en lien avec le soin, orientées vers les services techniques et informatiques
Des secteurs « muets » qui déclarent peu ..

Action : présence terrain +++ , retours aux équipes réguliers

	2022 VAU	2023 VAU	2022 SSA	2023 SSA
CREX	20	5	19	5
RMM	9	4	8	6

Maintien de la dynamique HPH :

=> CREX /RMM communes

⇒ Groupe de travail HPH transfert en cours

⇒ Groupe de travail tous les 2 mois Urgences SSA/VAU



Établissement : Polyclinique Vauban

Participation à l'enquête	Groupe de comparaison IFAQ	Dépôt dans le mois	Nombre de répondants
Obligatoire	MCO 2	Oui	867

Score global

77,7

- ▲ vs. N-1 : 77,4 (+0,4)
- ▼ vs. cible nationale (100% IFAQ) : 79,7 (-2,0)

Résultats en hausse 😊
Poursuite des groupes de travail avec les équipes

- Vis ma vie organisé avec équipes d'accueil dans le service ambu
- Bible des questions fréquemment posées par le patient

....

Taux de recommandation

64 %

▲ vs. N-1 : 60% (+4,0)

Taux de fidélisation

70 %

▲ vs. N-1 : 65% (+5,1)

Questions dont les scores sont les plus favorables par rapport à la moyenne du Groupe

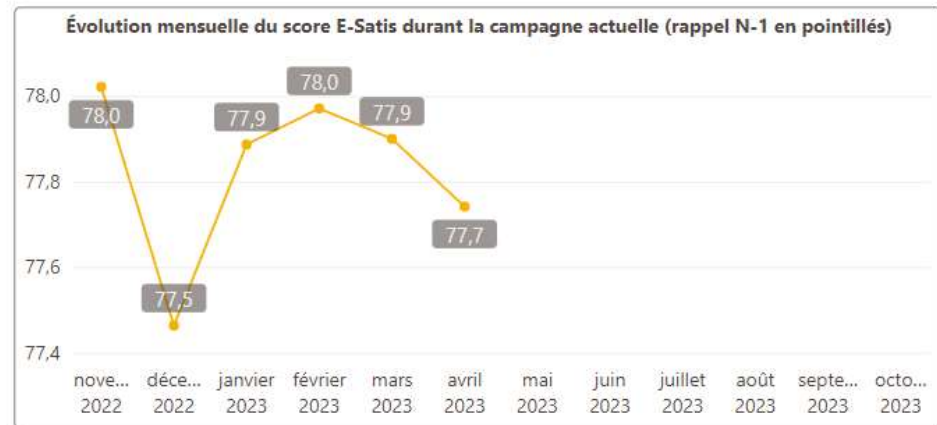
Question	Score	Ecart
QC00124 Qualité du contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après la sortie	64,9	+6,9
QC00095 Accessibilité jusqu'au service où a eu lieu l'opération / intervention (accès, signalétiq...	80,6	+0,8
QC00028 Façon dont les douleurs ont été prises en charge	89,4	+0,7
QC00100 Façon dont les professionnels du bloc ont su rassurer, détendre, mettre en confiance	87,8	+0,6
QC00116 Informations reçues sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'é...	64,6	+0,4

Questions dont les scores sont les moins favorables par rapport à la moyenne du Groupe

Question	Score	Ecart
QC00119 Informations reçues sur le suivi après la sortie (prochains rendez-vous, ki...	59,6	-6,8
QC00107 Confort de la chambre / box individuel / espace commun	71,7	-2,7
QC00108 Respect de la dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espa...	76,6	-2,3
QC00023 Respect de l'intimité lors de la prise en charge	82,1	-1,6
QC00112 Evaluation globale de la qualité de la chambre / box / espace commun et...	73,0	-1,4

Scores détaillés par sous-dimension et par question

Sous-dimension	Score M	Quartile Elsan	vs Score N-1
⊕ MCOCA - Avant hospit	80,7	E3	▲ 79,7
⊕ MCOCA - Accueil	80,7	E3	▲ 79,1
⊕ MCOCA - Prise en charge	83,8	E3	▲ 83,7
⊕ MCOCA - Chambre/Collation	72,1	E4	▼ 72,1
⊕ MCOCA - Sortie	71,8	E3	▲ 71,1
Score global	77,7	E3	▲ 77,4





Rapport Qualité

Tableau de bord E-Satis - MCOCA - Résultats à fin avril 2023

Établissement : Polyclinique du Parc (Saint-Saulve)

Participation à l'enquête	Groupe de comparaison IFAQ	Dépôt dans le mois	Nombre de répondants
Obligatoire	MCO 2	Oui	809

Score global
78,4

▲ vs. N-1 : 76,0 (+2,4) **Résultats en hausse ☺
+ de 2 points !!**

▼ vs. cible nationale (100% IFAQ) : 79,7 (-1,3)

Classement Elsan - Tous établissements : 43/99
Classement dans le groupe de comparaison : 20/47

Taux de recommandation
64 % ▲ vs. N-1 : 61% (+3,4)

Taux de fidélisation
70 % ▲ vs. N-1 : 65% (+4,8)

Questions dont les scores sont les plus favorables par rapport à la moyenne du Groupe

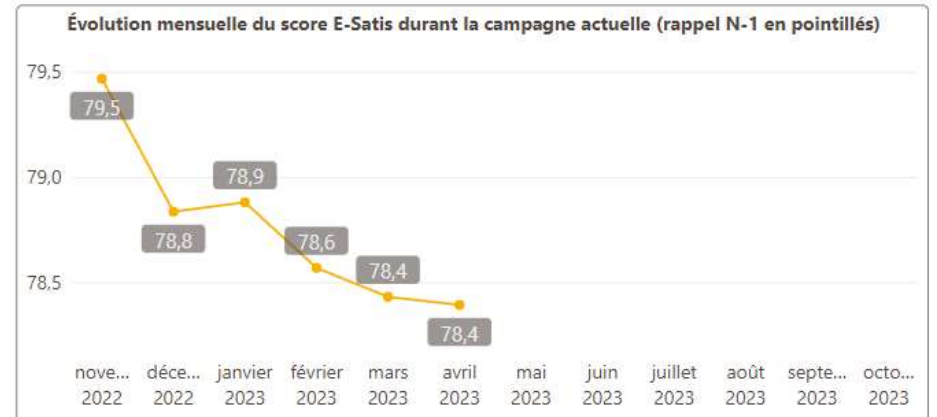
Question	Score	Ecart
QC00124 Qualité du contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après la sortie	72,8	+14,8
QC00108 Respect de la dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espace commun)	82,1	+3,2
QC00128 Satisfaction globale vis-à-vis de l'accompagnement de l'établissement après le reto...	79,1	+1,6
QC00023 Respect de l'intimité lors de la prise en charge	85,2	+1,5
QC00116 Informations reçues sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'é...	65,5	+1,3

Questions dont les scores sont les moins favorables par rapport à la moyenne du Groupe

Question	Score	Ecart
QC00100 Façon dont les professionnels du bloc ont su rassurer, détendre, mettre e...	83,8	-3,4
QC00028 Façon dont les douleurs ont été prises en charge	85,6	-3,0
QC00113 Délai d'attente pour voir le médecin avant de sortir	72,7	-2,6
QC00095 Accessibilité jusqu'au service où a eu lieu l'opération / intervention (accès...	77,4	-2,4
QC00094 Simplicité / facilité des démarches administratives dans l'établissement	74,8	-2,2

Scores détaillés par sous-dimension et par question

Sous-dimension	Score M	Quartile Elsan	vs Score N-1
☒ MCOCA - Avant hospit.	81,0	E3	↑ 78,0
☒ MCOCA - Accueil	78,8	E4	↑ 77,4
☒ MCOCA - Prise en charge	83,8	E3	↑ 81,7
☒ MCOCA - Chambre/Collation	75,4	E2	↑ 74,7
☒ MCOCA - Sortie	73,7	E2	↑ 68,8
Score global	78,4	E2	↑ 76,0





Rapport Qualité

Tableau de bord E-Satis - MCO48H - Résultats à fin avril 2023

Établissement : **Polyclinique Vauban**

Score global

74,5

- ▲ vs. N-1 : 74,5 (+0,1)
- ▲ vs. seuil de rémunération IFAQ : 72,8 (+1,7)
- ▼ vs. cible nationale (100% IFAQ) : 77,3 (-2,8)

Statu quo pas d'évolution constatée malgré une hausse du nombre de répondants... POURSUITE de la sensibilisation dans les secteurs RETEX PARC: toutes les semaines analyse des commentaires ESATIS + Prendre avis GOOGLE aussi pour action corrective immédiate (fiches travaux etc...)

de comparaison IFAQ	Dépôt dans le mois	Nombre de répondants
MCO 2	Oui	355

Taux de recommandation

53 %

▼ vs. N-1 : 54% (-0,4)

Taux de fidélisation

61 %

▼ vs. N-1 : 65% (-3,9)

Questions dont les scores sont les plus favorables par rapport à la moyenne du Groupe

Question	Score	Ecart
QC00037 Horaires de visite	78,7	+4,6
QC00035 Température de la chambre	77,5	+2,8
QC00018 Soutien des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s qui ont pris en charge	78,0	+2,2
QC00008 Accessibilité de l'établissement (transport, parking, signalétique)	70,4	+2,1
QC00020 Aide reçue pour les activités courantes	80,1	+0,9

Questions dont les moins favorables par rapport à la moyenne du Groupe

Question	Score	Ecart
QC00030 Façon dont les autres inconforts ont été pris en charge	65,7	-6,2
QC00025 Les médecins / chirurgiens parlaient-ils / elles devant vous comme si vou...	84,7	-6,1
QC00014 Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens	79,9	-5,6
QC00010A Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins, etc...	70,8	-5,1
QC00010B Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins, etc...	70,8	-5,1

Scores détaillés par sous-dimension et par question

Sous-dimension	Score M	Quartile Elsan	vs Score N-1
MCO48H - Accueil	76,2	E2	▲ 75,1
MCO48H - PeC MED/CHIR	79,5	E4	▼ 80,0
MCO48H - PeC IDE/AS	80,3	E4	▼ 80,7
MCO48H - Chambre	75,8	E3	▲ 75,4
MCO48H - Repas	54,6	E4	▼ 56,3
MCO48H - Sortie	65,3	E3	▼ 65,8
Score global	74,5	E3	▲ 74,5

Évolution mensuelle du score E-Satis durant la campagne actuelle (rappel N-1 en pointillés)





Tableau de bord E-Satis - MCO48H - Résultats à fin avril 2023

Établissement : Polyclinique du Parc (Saint-Saulve)

Participation à l'enquête	Groupe de comparaison IFAQ	Dépôt dans le mois	Nombre de répondants
Obligatoire	MCO 2	Oui	365

Résultats en hausse 😊
+ de 2 points !! BRAVO
AUX EQUIPES

Score global
75,8

- ▲ vs. N-1 : 73,3 (+2,5)
- ▲ vs. seuil de rémunération IFAQ : 72,8 (+2,9)
- ▼ vs. cible nationale (100% IFAQ) : 77,3 (-1,5)

Classement Elsan - Tous établissements	Classement dans le groupe de comparaison
43/92	9/20

Taux de recommandation
64 %

▲ vs. N-1 : 56% (+7,8)

Taux de fidélisation
68 %

▲ vs. N-1 : 65% (+2,8)

Questions dont les scores sont les plus favorables par rapport à la moyenne du Groupe

Question	Score	Ecart
QC00008 Accessibilité de l'établissement (transport, parking, signalétique)	78,9	+10,7
QC00036 Calme et de la tranquillité de la chambre	79,5	+5,4
QC00051 Informations reçues sur le suivi après la sortie	77,3	+4,1
QC00033 Confort de la chambre	74,8	+3,4
QC00037 Horaires de visite	77,1	+3,1

Questions dont les scores sont les moins favorables par rapport à la moyenne du Groupe

Question	Score	Ecart
QC00022 Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente	72,4	-4,4
QC00017 Soutien des médecins ou des chirurgiens qui ont pris en charge	72,1	-3,5
QC00006 Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil	59,1	-3,4
QC00047 Informations reçues sur la reprise des activités après la sortie	53,6	-3,3
QC00018 Soutien des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s qui ont pris en charge	73,2	-2,5

Scores détaillés par sous-dimension et par question

Sous-dimension	Score M	Quartile Elsan	vs Score N-1
MCO48H - Accueil	76,1	E2	↑ 71,1
MCO48H - PeC MED/CHIR	81,1	E4	↑ 81,0
MCO48H - PeC IDE/AS	80,1	E4	↑ 78,5
MCO48H - Chambre	76,7	E2	↑ 74,0
MCO48H - Repas	65,4	E1	↑ 65,1
MCO48H - Sortie	66,1	E3	↑ 62,8
Score global	75,8	E2	↑ 73,3

Évolution mensuelle du score E-Satis durant la campagne actuelle (rappel N-1 en pointillés)



Challenge qualité





- Janvier : Droits des patients => 192 participants
- Février : identitovigilance => => 93 participants
- Mars : Expérience patient => 135 participants
- Avril : qualité gestion des risques => 107 participants
- Mai : hygiène des mains (à faire en BINOME)
- Juin : Génériques et antibiotiques
- Juillet : /
- Aout : /
- Septembre : RSE et éco gestes
- Octobre : Transmissions ciblées
- Novembre : Semaine sécurité patient ; programme à définir
- Décembre : Droit des patients



CALENDRIER AUDITS





Les audits IQSS et « QGDR » HPH

Audit	Date de réalisation	Présentation des résultats – suivi en...
IQSS – Esatis (MCO, ambu, SSR)	du 29 septembre 2022 au 27 septembre 2023	COFIL QGDR – COFIL SOINS - CDU – autres selon thèmes
IQSS - Qualité de la lettre de liaison à la sortie (MCO, SSR)	du 9 mai au 10 juillet 2023	Com. Dossier patient
IQSS – Prise en charge de la douleur (MCO, SSR)	du 9 mai au 10 juillet 2023	CLUD
IQSS – Prise en charge de l'AVC (MCO, SSR)	du 1er juin au 29 septembre 2023	A définir
IQSS – Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse	du 15 mai au 29 septembre 2023	CLIN-CAI
IQSS – Consommation des SHA « ICSHA »	du 4 au 29 septembre 2023	CLIN-CAI
IQSS – Couverture vaccinale antigrippale « IVAG »	du 1er au 30 juin 2023	CLIN-CAI
Livret d'accueil (auprès des patients)	FAIT	COFIL SOINS (actualisation des livrets)
Expérience patient – recueil des adresses mail	Mars 2023	COFIL QGDR – COFIL SOINS – CDU=> plan d'action en cours
Quiz culture QGDR	Avril 2023	Prochain COFIL QGDR
Traceur ciblé EIG : à relancer	A définir	COFIL QGDR

+ scorage + présence terrain +++

MERCI A TOUS POUR VOTRE IMPLICATION