

Indicateurs Qualité  
et Sécurité des Soins (IQSS)

Source : recueil en 2025 sur des dossiers de 2024

2025

Note

A

score supérieur à 85%

## Notre établissement est certifié

Date de certification : 06/09/2023

Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) - Chirurgie ambulatoire (CA) - Ensemble de l'établissement (CHN)  
Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) - Psychiatrie (PSY) - Hospitalisation à domicile (HAD)

QUALITÉ DE LA LETTRE DE SORTIE		CHIRURGIE AMBULATOIRE	
Transmission de la lettre de liaison à la sortie au médecin de ville, au patient et qualité du contenu	 SMR : 91% 	 CA : 96%(*) 	 CA : 98%(*) 

QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE INTERVENTIONNELLE		
Réhospitalisation en 1 et 3 jours après	Événements thrombo-emboliques	Infections sur site opératoire après :
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention pour lithiasie/calcul urinaire</li> <li>Cholécystectomie (ablation de la vésicule)</li> <li>Intervention pour affection non lithiasique</li> <li>hémorroïdectomie (cure d'hémorroïdes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pose de prothèse totale de hanche</li> <li>Pose de prothèse totale de genou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pose de prothèse totale de hanche</li> <li>Pose de prothèse totale de genou</li> </ul>
 Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu 		

Note

B

score compris  
entre 74 et 84%

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	CHIRURGIE AMBULATOIRE	SMR
Évaluation, prise en charge et réévaluation de la douleur des patients	 CHN : 84%(*) 	Projet de soins, projet de vie   CHN : 78%(*) 

Note

C

score inférieur à 74%

Evolution par rapport au précédent recueil

(\*) sur dossier patient inférieur à 2024 et PMSI 2024

QUALITÉ DE LA LETTRE DE SORTIE	MAITRISE DU RISQUE INFECTIEUX		
Transmission de la lettre de liaison à la sortie au médecin de ville, au patient et qualité du contenu	 CA : 64% (*)  MCO : 63%  PSY : 14% 	 CHN : 72% 	 CHN : 8%(*)    CHN : 23% 

PSYCHIATRIE			PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR
Vigilance de l'état cardio-vasculaire et métabolique	Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions	Lien entre le CMP et la ville (champ des soins somatiques)	Évaluation/anticipation, prise en charge et réévaluation de la douleur des patients

## Actions majeures conduites suite à ces résultats :

- > Qualité de la lettre de liaison : réaliser des rappels institutionnels réguliers à destination des praticiens et des secrétaires médicales sur les éléments clés de la lettre de liaison, présenter en CME des exemples anonymisés de lettres conformes / non conformes
- > Prévention des infections associées aux soins : conduire des visites de risque dans les services de soins, avec une restitution des résultats par l'équipe opérationnelle d'hygiène et définition d'un plan d'actions personnalisé
- > Prise en charge de la douleur : redéfinir le programme de formation des internes sur la prise en charge de la douleur, conduire des audits de dossiers inopinés afin d'évaluer la traçabilité de l'évaluation et de la réévaluation de la douleur, présenter les résultats des audits dans les instances

# Questionnaires de satisfaction interne et E-Satis

## Enquête de satisfaction interne

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est effectuée, en interne via des questionnaires de sortie remplis par les usagers après leur séjour. D'autres questionnaires spécifiques sont adaptés dans certains services comme l'EHPAD et les urgences.



MCO : 564 questionnaires, 2.3% de taux de retour  
CA : 467 questionnaires, 21.2% de taux de retour  
PSY : 51 questionnaires, 3,5% de taux de retour

### Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) - 8.6/10 de satisfaction générale

Accès à l'établissement	75 %
Accueil réservé au patient	95 %
Informations délivrées par l'équipe	93 %
Soins et relations avec l'équipe	96 %

Prise en charge de la douleur	98 %
Prise en charge en chirurgie et au bloc opératoire	98 %
Prestation hôtelières et confort	91 %
Préparation et coordination de la sortie	96 %

### Chirurgie ambulatoire (CA) - 9,1/10

Informations reçues avant l'hospitalisation	98 %
Accueil réservé	97 %
Prise en charge au bloc opératoire	99 %
Prise en charge en chirurgie ambulatoire	99 %
Délai d'attente pour rencontrer le médecin	91 %
Informations reçues lors de la sortie	99 %
Contact du lendemain	92 %

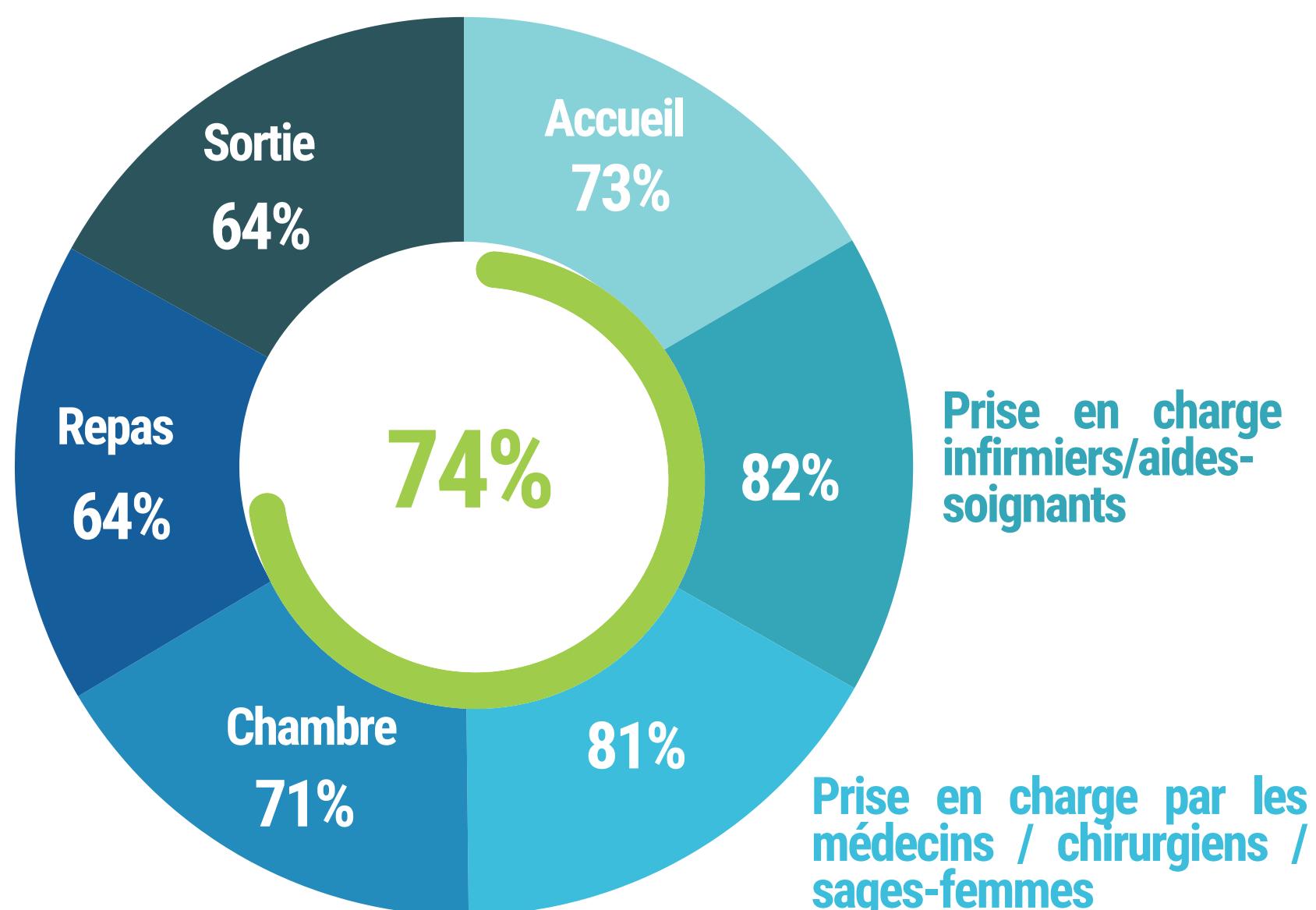
### Psychiatrie (PSY) - 90% de satisfaction générale

Accueil	93 %
Accès à l'information	90 %
Qualité des soins et relation avec les équipes	93 %
Confidentialité et intimité	100 %
Prestation hôtelières et condition de séjour	88 %
Services proposés	79 %

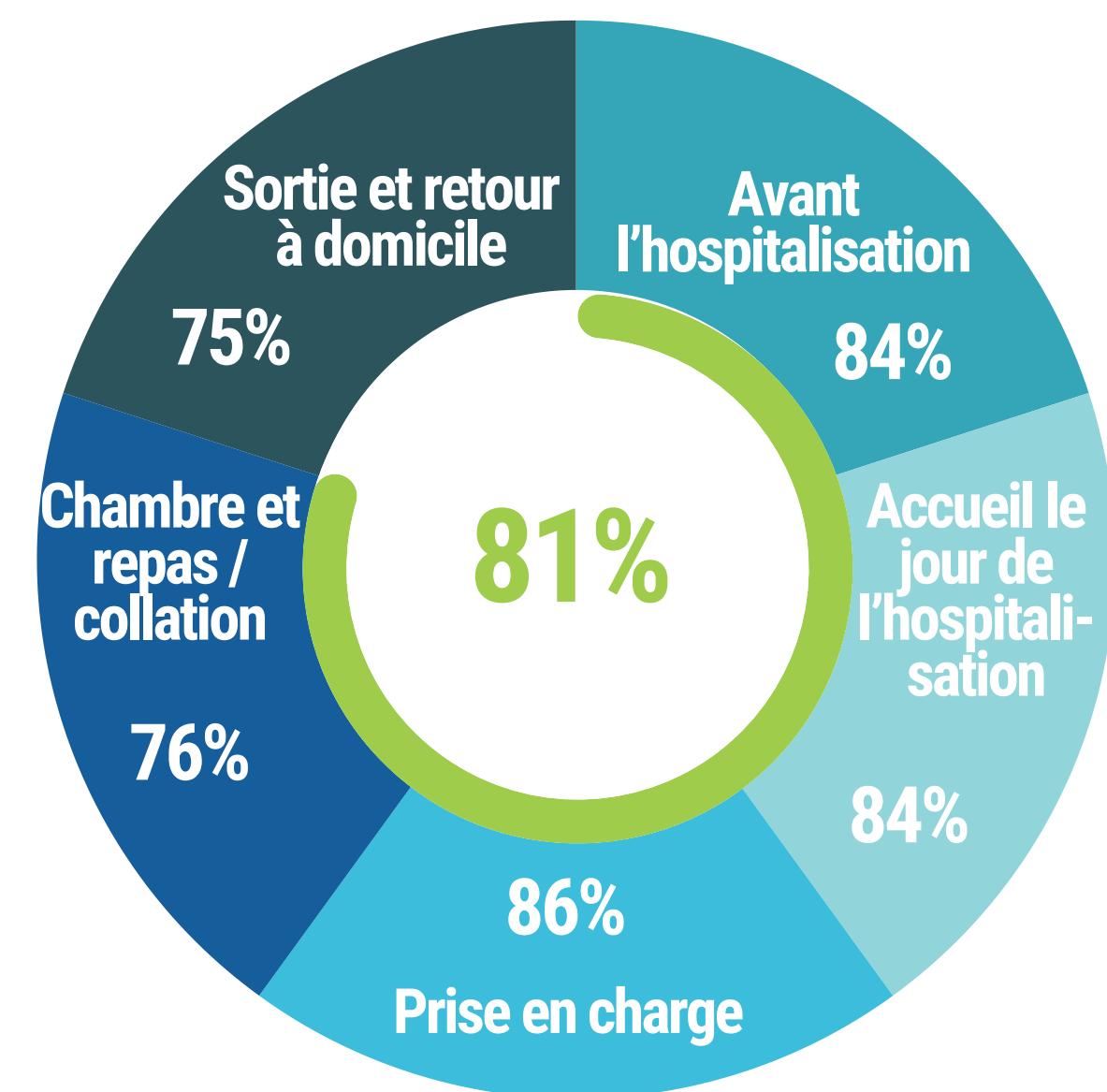
## Enquête E-satis - dispositif national

E-satis est un dispositif national, mis en place par la Haute Autorité de Santé, destiné à recueillir la satisfaction des patients. Le questionnaire, transmis par mail deux semaines après la sortie, est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soin.

### Médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)



### Chirurgie ambulatoire (CA)



MCO : 1028 répondants sur le 1er semestre 2025, 28.8% de taux de retour

CA : 384 répondants sur le 1er semestre 2025, 28,2% de taux de retour