

Politique qualité : les principaux indicateurs 2020

THÉMATIQUES	OBJECTIFS	INDICATEURS CLÉS	SCORES	CIBLE
QUALITÉ GESTION DES RISQUES	Développer les analyses collectives des événements indésirables	Séances de RMM / CREX organisées en 2020	18	RMM / CREX régulières dans tous les secteurs
	Accroître la satisfaction des patients	Score de satisfaction des consultants en 2020	79 %	80 %
		Satisfaction et expérience patient en MCO (e-SATIS MCO +48h)	71 %	80 %
		Satisfaction et expérience patient en chirurgie ambulatoire (e-SATIS AMBU)	76 %	80 %
RISQUE INFECTIEUX	Renforcer l'hygiène des mains	Indicateur de consommation de solutions hydro-alcooliques en 2019	Classe A AVC Classe B JVR/RM	Classe A
	Maîtriser la diffusion des bactéries multi résistantes (BMR - BHRé)	Indicateur de recherche du risque BHRé (pourcentage de prélèvements bilan 2019)	87 %	80 %
	Améliorer l'usage des antibiotiques	Indicateur composite de bon usage des antibiotiques (campagne 2019)	49 %	80 %
DROITS DES PATIENTS	Rendre systématique le recueil de la personne de confiance	Traçabilité du recueil de la personne de confiance (audit semestriel janvier 2019)	36 % de recueil en MCO 53 % de recueil en SSR	80 % des dossiers audités
	Renforcer l'hospitalité envers les patients	Nombre de secteurs labellisés (campagne 2020)	12 services /54 soit 20 %	
PARCOURS DU PATIENT	Garantir la continuité des soins	Indicateur « qualité du document de sortie » (campagne IPAQSS 2019)	65 % de recueil en MCO 55 % de conformité en Chir. Ambulatoire	80% de conformité
DOULEUR	Améliorer la traçabilité et la prise en charge de la douleur	Indicateur « traçabilité de l'évaluation de la douleur » (campagne IPAQSS 2019)	77 % de conformité en MCO 70 % de conformité en SSR	80 % de conformité
MÉDICAMENT	Développer le signalement et l'analyse des erreurs médicamenteuses	Erreurs médicamenteuses signalées en 2020	43	Toutes les erreurs signalées