

# LA QUALITÉ, ON L’AFFICHE

## 1- E-Satis

e-Satis est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Cette mesure est effectuée depuis mars 2025 dans tous les établissements de santé mentale, grâce à des questionnaires fiables et validés par la Haute Autorité de Santé. Les questionnaires sont adaptés au type de séjour. Ils portent sur des aspects importants du parcours de soins (accueil, information, accompagnement, implication dans les soins...). Suite à votre hospitalisation, vous recevrez un mail d'enquête provenant d'e-Satis, n'hésitez pas à répondre et à donner votre avis.



## 2- Certification HAS

La Certification concerne tous les établissements de santé français, publics et privés. Elle est obligatoire et a lieu de manière régulière. 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.

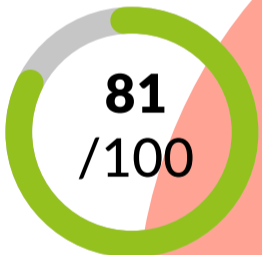


Résultat obtenu par le CH Sainte-Marie Haute-Loire suite à sa visite de septembre 2021

OBJECTIFS HAS / SCORE OBTENU	Les équipes évaluent leurs pratiques	93 %
Le patient est informé et son implication est recherchée	98 %	Orientations stratégiques
Le patient est respecté	94 %	L'établissement favorise l'engagement des patients
Les proches et/ou aidants sont associés	100 %	La gouvernance fait preuve de leadership
Les conditions de vie et de lien social du patient sont prises en compte	100 %	L'établissement favorise le travail en équipe et le développement des compétences
La pertinence des soins est argumentée au sein de l'équipe	99 %	Qualité de vie au travail
Les équipes sont coordonnées pour prendre en charge le patient	100 %	Gestion des risques
Les équipes maîtrisent les risques liés à leurs pratiques	100 %	Amélioration continue de la qualité des soins

## 3- Indicateurs pour la Qualité et la Sécurité des Soins

Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes (ADD) - Temps plein



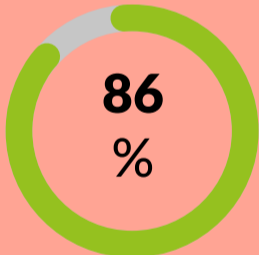
Cet indicateur mesure la prise en charge par l'équipe soignante des éventuelles addictions des patients au tabac, à l'alcool et au cannabis.

Evaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes (CV) - Temps plein



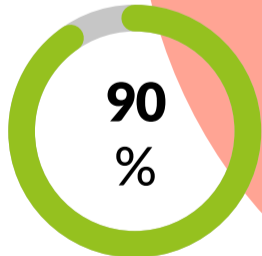
Une évaluation cardio-vasculaire et métabolique est indispensable pour améliorer la prévention des maladies cardio-vasculaires, afin de réduire la mortalité de la population hospitalisée en psychiatrie.

Evaluation et prise en charge de la douleur somatique (PCD) - Temps plein



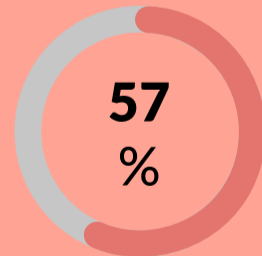
Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés en psychiatrie par l'équipe soignante.

Evaluation gastro-intestinale chez les patients adultes (GE) - Temps plein



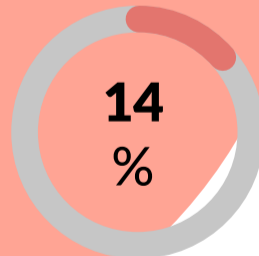
Cet indicateur mesure le nombre de séjours pour lesquels il est retrouvé une mention dans les 7 jours après l'admission, d'une évaluation du transit intestinal et une évaluation de la déglutition.

Qualité de la lettre de liaison à la sortie (QLS) - Temps plein



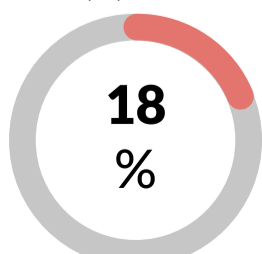
Cet indicateur mesure le nombre de séjours bénéficiant d'une lettre de sortie datant du jour de la sortie et comportant l'essentiel des critères obligatoires (traitement de sortie conforme aux attendus : posologie, voie d'administration, durée, mention de la suppression/modification ou poursuite du traitement habituel).

Lien entre l'hôpital (CMP) et la ville dans le champ des soins somatiques (LIEN) - Ambulatoire



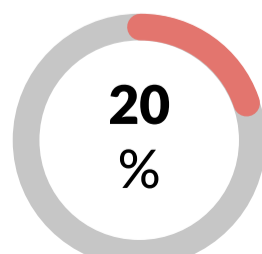
Cet indicateur mesure le nombre de patients vus en consultation avec au moins la trace d'un suivi somatique datant de moins de 1 an et l'identification du médecin traitant de ville (ou sa recherche) et la trace d'un échange avec ce médecin sur la clinique du patient.

Evaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes (CV) - Ambulatoire



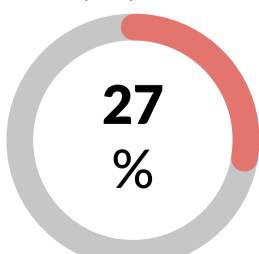
Une évaluation cardiovasculaire et métabolique est indispensable pour améliorer la prévention des maladies cardio-vasculaires, afin de réduire la mortalité de la population prise en charge en psychiatrie ambulatoire.

Vigilance sur le transit intestinal chez les patients adultes (GE) - Ambulatoire



Cet indicateur mesure le nombre de patients vus en consultation pour lesquels il est retrouvé une mention d'une évaluation du transit intestinal et une évaluation de la déglutition au moins 1 fois au cours de l'année écoulée.

Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes (ADD) - Ambulatoire



Cet indicateur mesure la prise en charge par l'équipe soignante des éventuelles addictions des patients (tabac, alcool, cannabis...) vus en ambulatoire.

## 4- Satisfaction des usagers

Lors de votre sortie d'hospitalisation, d'un changement d'unité, en fin de prise en charge, en hospitalisation de jour ou CMP, un questionnaire permettant d'évaluer votre satisfaction portant sur différentes thématiques, vous sera remis par l'équipe soignante, qui pourra vous accompagner dans la démarche.

De plus, des enquêtes de satisfaction peuvent également être menées ponctuellement et permettent de recueillir les remarques et les suggestions des personnes soignées (unités ciblées).

Ci-dessous quelques résultats synthétiques des questionnaires de satisfaction de l'année 2024.

Taux de retour : 34,54%

	Très satisfait	Satisfait	Mécontent	Très mécontent	Non réponse
Êtes-vous satisfait de l'accueil dans l'unité de soins ?	57 %	37 %	2 %	1 %	3 %
Êtes-vous satisfait de la prise en charge médicale ?	59 %	34 %	2 %	1 %	4 %
Êtes-vous satisfait de la prise en charge soignante et paramédicale ?	59 %	33 %	2 %	0 %	6 %
Êtes-vous satisfait globalement de votre séjour ?	47 %	45 %	4 %	1 %	3 %

La Commission Des Usagers prend connaissance de ces résultats lors de la présentation du bilan annuel. Après analyse, la commission élabore un programme d'actions visant à améliorer la qualité de la prise en charge.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter : [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)