



La qualité au VALD'ORB, on l'affiche !

Indicateurs à destination des patients

La clinique LE VALD'ORB a fait de la qualité sa priorité depuis de nombreuses années.

Voici nos résultats qualité selon les indicateurs nationaux :

- les Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS)
- le tableau de bord des Infections Nosocomiales
- le résultat de la certification par la Haute Autorité de Santé

Indicateurs de qualité (IQSS)

La Clinique mesure un certain nombre d'indicateurs, identiques pour tous les établissements de santé et élaborés 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 (en théorie tous les 2 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 concernant **2017 et 2018** (derniers indicateurs calculés par la HAS)

Qualité du dossier du patient	Score 2017 de l'établissement	Score 2018 de l'établissement	Atteinte de l'objectif national
Projets de soins, projet de vie en SSR	100 %	100 %	OUI
Document de sortie de SSR	99 %		OUI
Simulation de la qualité de la lettre de liaison à la sortie		100 %	OUI
Évaluation et prise en charge de la douleur		84 %	OUI
Dépistage des troubles nutritionnels	89 %		OUI

Lutte contre les infections nosocomiales

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

Définition des scores et sigles :

- **ICALIN** : indicateur d'organisation de la lutte contre l'infection nosocomiale dans l'établissement.
- **ICSHA** : indicateur de consommation des solutions hydroalcooliques pour le lavage des mains des professionnels de santé (médecins, infirmiers, aides-soignants...), ainsi que des patients.
- **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.

	2015	2016	2017	2018	2019	Évolution pour 2019
Score ICALIN2		80				
Classe ICALIN2		A				
Score ICSHA3	84,8	68,7	90,1	85	91	↗
Classe ICSHA3	A	B	B	B	B	→
Score ICATB2	83		84			
Classe ICATB2	A		A			

**Ces indicateurs calculés à partir des données transmises par la clinique sont diffusés avec décalage par les instances nationales.*

Résultats de certification (V4)

La certification concerne tous les établissements de santé français, publics et privés. Elle est obligatoire et a lieu tous les quatre ou six 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 et sur des critères jugés essentiels et qualifiés de « pratiques exigibles prioritaires ».

Il existe plusieurs niveaux de certification :

- une décision de certification (A),
- une décision de certification assortie d'une ou plusieurs recommandations d'amélioration (B) sur les thématiques investiguées en visite,
- une décision de certification assortie d'une ou plusieurs obligations d'amélioration (C) (et d'éventuelles recommandations d'amélioration) sur les thématiques investiguées en visite,
- une décision de non-certification (E).

La HAS peut également décider de surseoir à statuer pour la certification (D) en raison de réserves sur les thématiques investiguées en visite, ou d'un avis défavorable à l'exploitation des locaux rendu par la commission de sécurité.

Nous avons été **certifiés au niveau « A » en mars 2015**, pour une durée de **six années**. La prochaine certification aura lieu **en décembre 2021**.

Retrouvez tous les indicateurs et le résultat de la certification sur le site <https://www.scopesante.fr>

Satisfaction patient : c'est vous qui le dites !

Chaque année, l'établissement mesure un certain nombre d'indicateurs et notamment la satisfaction des patients par un questionnaire de satisfaction à la fin du séjour.

Les notes et les remarques que vous nous faites contribuent à l'amélioration de la qualité.

Pour 2020, 63% des patients de l'hospitalisation complète ont rempli le questionnaire et 47% pour l'hospitalisation de jour.

Voici les résultats de ces enquêtes pour notre établissement :

HOSPITALISATION DE JOUR

SATISFACTION DES PATIENTS : MOYENNES ANNUELLES 2020 des notes sur 10 points	
VOTRE ACCUEIL	
Que pensez-vous de l'accueil qui vous a été réservé dans notre établissement ?	9,49
A votre arrivée comme lors de votre départ, les délais d'attente vous ont-ils paru raisonnables ?	9,40
Vos droits ont-ils été respectés ?	9,64
Les locaux étaient-ils propres ?	9,44
Les services mis à votre disposition (TV, téléphone, courrier...) étaient-ils satisfaisants ?	9,19
VOTRE REEDUCATION	
Les soins de rééducations ont-ils été satisfaisants ?	9,82
L'équipe médicale vous a-t-elle fourni une information satisfaisante ?	9,63
L'équipe médicale a-t-elle pris en charge vos demandes relatives à la douleur ?	9,62
Pensez-vous avoir été suffisamment préparés pour votre sortie ?	9,68
VOS REPAS	
Que pensez-vous de la qualité vos repas ?	8,64
Les repas étaient-ils servis à bonne température ?	8,91
Les menus de régime prescrits ont-ils été respectés ?	9,60
L'ATTITUDE DU PERSONNEL	
Accueil	9,54
Secrétariat médical	9,32
Médecins	9,76
Équipe de rééducation	9,79
Personnel en salle à manger	9,55
Equipe de nettoyage	9,65
QUELLE OPINION D'ENSEMBLE GARDEREZ-VOUS DE VOTRE SEJOUR ?	9,60

HOSPITALISATION COMPLETE

SATISFACTION DES PATIENTS : MOYENNES ANNUELLES 2020 des notes sur 10 points

VOTRE ACCUEIL	
Que pensez-vous de l'accueil qui vous a été réservé dans notre établissement ?	9,29
A votre arrivée comme lors de votre départ, les délais d'attente vous ont-ils paru raisonnables ?	9,30
Vos droits ont-ils été respectés ?	9,36
Votre chambre était-elle propre ?	9,09
Avez-vous trouvé le calme nécessaire à votre repos ?	9,01
Les services mis à votre disposition (TV, téléphone, courrier...) étaient-ils satisfaisants ?	9,12
VOTRE REEDUCATION	
Les soins de rééducations ont-ils été satisfaisants ?	9,59
L'équipe médicale vous a-t-elle fourni une information satisfaisante ?	9,26
L'équipe médicale a-t-elle pris en charge vos demandes relatives à la douleur ?	9,37
Pensez-vous avoir été suffisamment préparés pour votre sortie ?	9,35
VOS REPAS	
Avez-vous apprécié la qualité de vos repas ?	7,97
Les repas étaient-ils servis à bonne température ?	8,15
Les menus de régime prescrits ont-ils été respectés ?	8,87
L'ATTITUDE DU PERSONNEL	
Accueil	9,41
Secrétariat médical	9,37
Médecins	9,70
Soignants dans les étages	9,37
Équipe de rééducation	9,63
Equipe de nuit	9,42
Personnel en salle à manger	9,25
Equipe de nettoyage	9,11
Ouvriers des services techniques	9,29
QUELLE OPINION D'ENSEMBLE GARDEREZ-VOUS DE VOTRE SEJOUR ?	9,13