

CRITÈRE N°15

Indicateurs qualité et sécurité des soins

Ces indicateurs sont nationaux et s'appliquent à tout établissement.

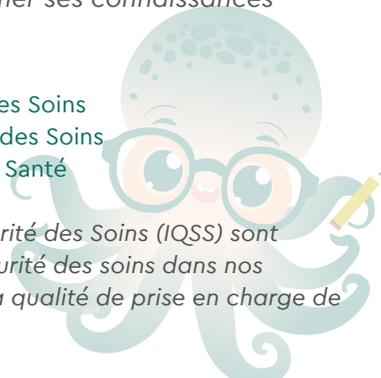
QUESTIONS/RÉPONSES pour vérifier ses connaissances

QUESTION 1

Que sont les IQSS ?

- A) Indicateurs nationaux de Qualité et Sureté des Soins
- B) Indicateurs nationaux de Qualité et Sécurité des Soins
- C) Indicateurs nationaux de Qualité et Soins de Santé

Réponse : B), les indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) sont des outils utilisés pour mesurer la qualité et la sécurité des soins dans nos établissements afin d'améliorer continuellement la qualité de prise en charge de nos patients.



QUESTION 2

Quels sont les critères évalués dans les IQSS ?

- A) La Qualité de la lettre de Liaison
- B) Le taux de vaccination antigrippale
- C) Questionnaire E-satis
- D) Le risque infectieux
- E) Consommation de savon doux
- F) Consommation Solutions hydroalcooliques
- G) Consommation Gant stérile

Réponse : A), B), C), D), F)

Les IQSS concernent les activités de médecine, chirurgie, obstétrique et odontologie (MCO), de soins médicaux et de réadaptation (SMR), d'hospitalisation à domicile (HAD) et de psychiatrie et peuvent être évalués de différentes manières :

➤ En s'appuyant sur le dossier médical du patient :

- ▶ L'évaluation de la qualité de la prise en charge clinique se fait par des indicateurs qui mesurent par exemple une pratique professionnelle ou l'apparition de complications.
- ▶ L'évaluation de la qualité de la coordination des prises en charge se fait à travers la qualité de la lettre de liaison à la sortie.

➤ Sur la base d'un questionnaire établissement : la prévention des Infections associées aux soins dont les indicateurs recueillis portent sur la couverture vaccinale du personnel et la consommation des solutions hydroalcooliques.

➤ Sur la base d'un questionnaire destiné aux patients : par la réponse à l'enquête nationale E-satis, le patient peut donner son niveau de satisfaction et partager son expérience.

QUESTION 3

Qu'est-ce que le dispositif E-satis ?

- A) Un indicateur de mesure de la satisfaction des professionnels
- B) Un dispositif de mesure de la satisfaction des patients dans les établissements de santé

Réponse : B) E-satis est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience patient visant à recueillir l'avis des usagers sur la qualité des soins et des services reçus pendant leur hospitalisation.

QUESTION 4

E-satis permet de collecter des données sur la satisfaction des patients concernant :

- A) L'accueil et la prise en charge à l'hôpital
- B) Le confort et l'environnement
- C) La qualité des soins médicaux
- D) La sécurité des soins
- E) La satisfaction générale

Réponse : A), B), C), D), E), ces questionnaires sont adaptés au type de séjour (MCO, SMR, PSY) et mis à disposition des patients par la Haute Autorité de Santé.

Ils portent sur les différents aspects clé de l'expérience patient :

- > L'accueil et la prise en charge à l'hôpital
- > Le confort et l'environnement
- > La qualité des soins médicaux
- > La sécurité des soins
- > La satisfaction générale

QUESTION 5

Par quel moyen les patients sont-ils invités à participer à E-satis ?

- A) Par courrier postal
- B) Par téléphone après leur hospitalisation
- C) Par e-mail après leur hospitalisation
- D) Par un questionnaire papier remis pendant leur hospitalisation

Réponse : C) lors de son admission, il est nécessaire d'informer le patient de l'évaluation par le questionnaire E-satis et de l'utilisation de son adresse mail. A sa sortie, un mail automatique lui sera envoyé par la plateforme de l'HAS avec un lien unique, individuel et sécurisé lui permettant de répondre au questionnaire.

BON À SAVOIR

Les résultats obtenus nous permettent d'identifier nos points forts et les domaines nécessitant des axes d'amélioration.

L'ensemble des IQSS sont présentés annuellement lors des différentes instances de l'établissement et sont affichés en service.