



La qualité, on l'affiche



Cher Patient,

Les établissements privés à but non lucratif, regroupés au sein de la fédération FEHAP, ont fait de la qualité leur priorité depuis de nombreuses années.

Dans un souci de transparence, voici les résultats qualité de l'établissement qui vous prend en charge :

Résultats de certification V2014 (référentiel HAS)



La certification concerne tous les établissements de santé français, publics et privés. Elle est obligatoire et a lieu tous les 4 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.

La dernière visite de certification de notre établissement (V2014), a eu lieu en janvier 2018. Le rapport de visite nous est parvenu en juin 2018. Trois visites de suivi ont eu lieu (déc 18 / sept 19 / Juin 21) concernant les réserves et les obligations d'amélioration. Le dernier additif au rapport nous est parvenu en septembre 2021 avec la décision suivante : **Certification B**

DECISION DE LA HAUTE AUTORITE DE SANTE

1. Décision de certification

Au vu des éléments mentionnés dans le présent rapport, issus de la visite sur site, la Haute Autorité de santé décide la certification de l'établissement avec recommandation d'amélioration (B).

2. Avis prononcés sur les thématiques

Recommandations d'amélioration

Dossier patient
Management de la prise en charge médicamenteuse du patient
Gestion du risque infectieux
Droits des patients
Parcours du patient

La date de la prochaine visite de certification, cf référentiel V2020, est fixée au mois **d'octobre 2023.**

Indicateurs de qualité

Un tableau de bord avec les indicateurs de qualité et de sécurité des soins est suivi par la Gouvernance de notre établissement. Ces indicateurs ont été définis en interne. Ils permettent de suivre l'activité de tous les secteurs que ce soit au niveau du management, de la logistique ou de la prise en charge du patient qui est notre cœur de métier.

Les indicateurs nationaux obligatoires du thème « dialyse » et relevés tous les deux ans ont été suspendus en 2019, suite à l'atteinte de bons résultats.

Pour rappel, il s'agissait de la surveillance du statut martial, du statut nutritionnel, de l'appréciation de l'épuration et de l'évaluation annuelle à l'accès à la transplantation.

Concernant l'hygiène des mains, notre établissement a répondu à l'indicateur national ICSHA, qui concerne la consommation de solution hydro alcoolique, pour la première fois en octobre 2022, sur les données 2021. Les résultats nous positionnent en **classe C** pour tous nos sites et en **classe A** pour le centre de Vandoeuvre siège social.

De nouveaux indicateurs vont prochainement se mettre en place, notamment concernant la vaccination antigrippale du personnel hospitalier.

Enquête de satisfaction patient 2022

Chaque année, nous distribuons à nos patients un questionnaire de satisfaction qui permet d'évaluer le niveau d'appréciation sur différents items.

Deux grilles d'enquête ont été utilisées selon que les patients sont traités à domicile ou en unité d'hémodialyse.

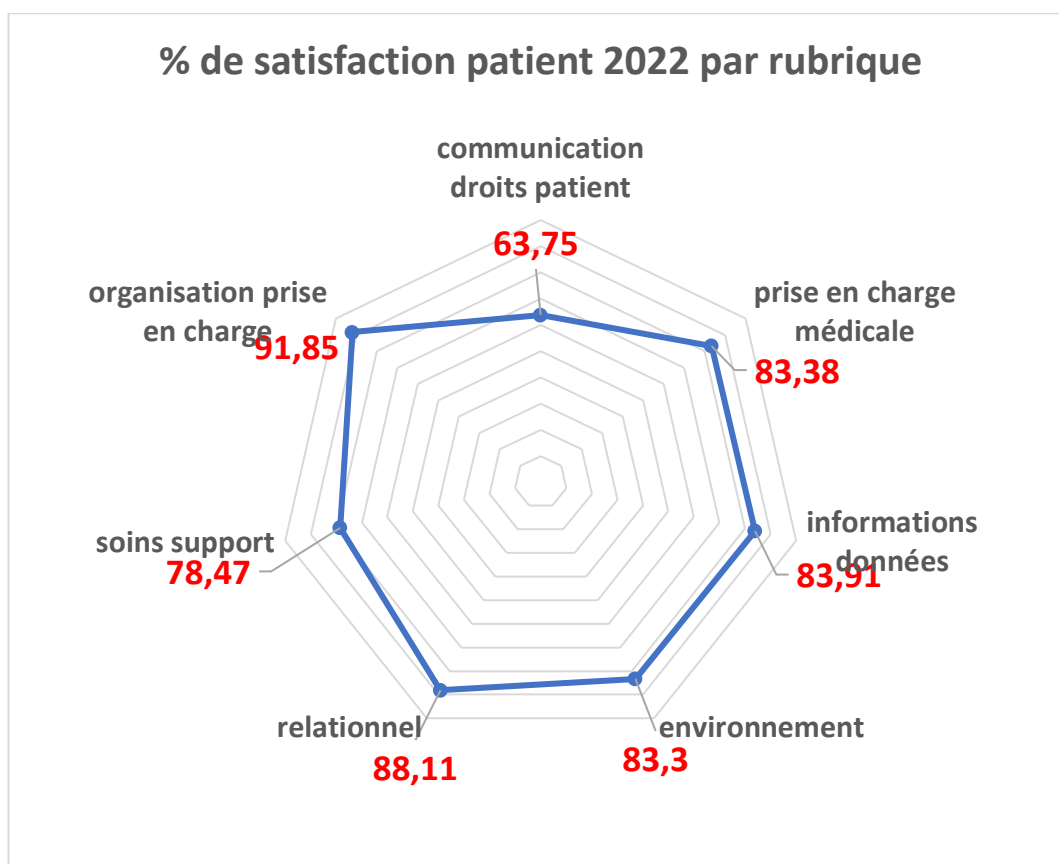
Les résultats de ce questionnaire sont exploités sous diverses thématiques parmi lesquelles plusieurs questions sont regroupées :

| Domicile | Unité d'hémodialyse |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Parcours de soins dans l'établissement• Droit à l'information | |
| <ul style="list-style-type: none">• L'installation à domicile• La logistique | <ul style="list-style-type: none">• L'environnement des soins |

En 2022, le taux de participation était de **38,72 %** (en baisse en 2021 : 40,77%)

Le score de satisfaction était de **85,17/100** (moyenne des notes globales attribuées sur 10). Ce score est identique à 2021.

La commission des usagers (CDU) prend connaissance de ces résultats lors de ces réunions. Après analyse, la commission élabore un programme d'actions visant à améliorer la qualité de la prise en charge.



Pour de plus amples explications, n'hésitez pas à contacter :

Mme HOLKA: 03 83 15 37 41

Ou Mme DROUANT : 03 83 15 52 44

www.altir.fr

Document mis à jour le 01/02/2023