Centre Hospitalier Alès-Cévennes

Bilan qualité gestion des risques 2023

Centre Hospitalier Alès-Cévennes

- Evaluations externes
- Bilan des réclamations et remerciements
- Bilan des évènements indésirables
- Bilan des évaluations de pratiques professionnelles
- Bilan de la satisfaction des patients
- Bilan des Indicateurs Qualité Sécurité des Soins
- Bilan du plan d'action qualité gestion des risques

Evaluations externes

Centre Hospitalier Alès-Cévennes

Certification HAS

- 18 actions initiées : 4 finalisées, 9 en cours, 5 non initiées

Evaluation externe Le Castellas

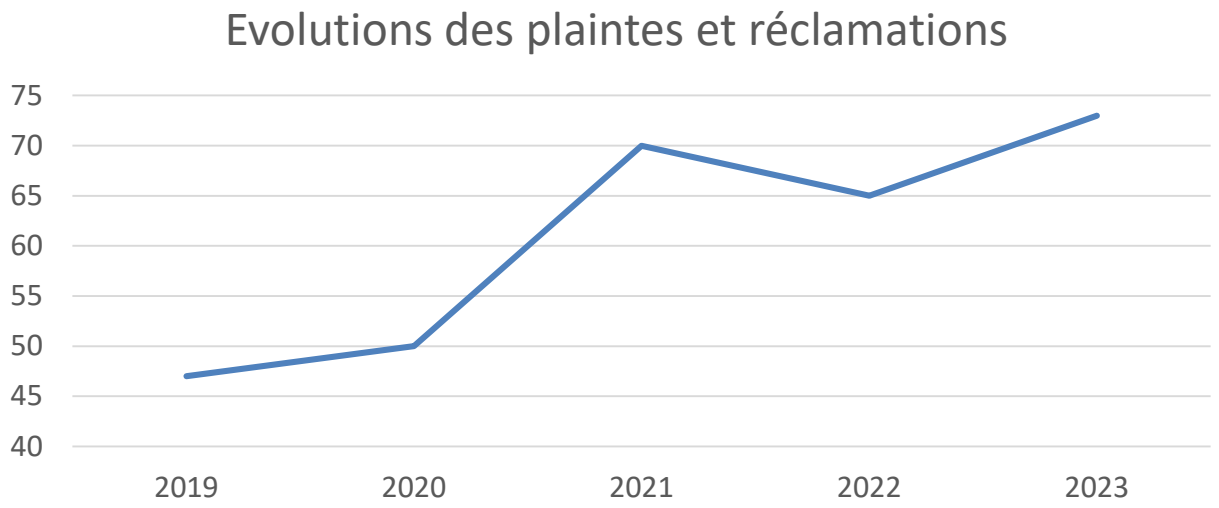
- 3 critères avec cotation à 2
- 21 critères avec cotation à 3

Audits COFRAC

- Audit de renouvellement du 28 au 30/03 et du 11 au 13/04
- Audit d'extension du 07 au 09/11

Bilan des réclamations

73 réclamations enregistrées en 2023



3 ont fait l'objet d'un signalement à l'ARS, 6 sont déclarées en contentieux judiciaire et 16 ont fait l'objet de déclarations à l'assureur

Répartition des réclamations selon la classification ARS

Typologie de la plainte/réclamation		
Items	**Nb**	**%**
Hôtellerie-locaux-restauration	4	4.94%
Informations et droits des usagers	8	9.88%
Mise en cause attitude des professionnels	2	2.47%
Problème d'organisation ou de fonctionnement de l'établissement ou du service	19	23.46%
Problème de qualité des soins médicaux	39	48.15%
Problème de qualité des soins paramédicaux	8	9.88%
Recherche d'établissement ou d'un professionnel	1	1.23%
Total	**81**	**100%**
Nombre d'enregistrements concernés	73 / 73 : **100%**	

Bilan des remerciements

En 2023, **292 courriers** de remerciements ont été adressés à la direction ou directement au service concerné.

- ***93 remerciements en 2022***
- ***63 remerciements en 2021***
- ***59 remerciements en 2020***
- ***49 remerciements en 2019***

<u>Les principaux services cités sont</u> :

- ✓ **70** remerciements pour le service de **Réanimation**
- ✓ **48** remerciements pour le service de **Gynécologie**
- ✓ **33** remerciements pour le service de **Chirurgie générale**
- ✓ **23** remerciements pour le service **d'Oncologie**
- ✓ **17** remerciements pour le service de **Court Séjour Gériatrie**

Bilan des Evénements Indésirables

Centre Hospitalier Alès • Cévennes

•**Chiffres clés**

Nombre de déclarations : 1073
Nombre EIAS : 721
Nombre EI NAS : 352
Non EI : 52
Taux de clôture : 94,6%

Déclaration de 3 **EI sur la plateforme GHT**
Déclaration de **5 EIGS à l'ARS**

Réalisation de 29 REX/RMM

> ou = 20 déclarations en 2023

Imagerie	20	1.81%
Transport- Brancardage	23	2.09%
Logistique - Restauration	25	2.27%
Bloc opératoire	25	2.27%
Logistique - Transport	32	2.9%
Ressources humaines	36	3.27%
Dispositifs médicaux	36	3.27%
Circuit du médicament	39	3.54%
Logistique - Locaux et conditions environnementales	53	4.81%
Logistique - Sécurité des biens et des personnes	71	6.44%
Identification du Patient	73	6.62%
Gestion du système d'information	75	6.81%
Parcours - PEC Patient	484	43.92%

Bilan des évaluations de pratiques professionnelles

25 Audits réalisés

Thématiques évaluées
Sécurité transfusionnelle
Audit de dossiers CSGA, Réanimation, Oncologie
Risque infectieux
Contention
Bientraitance
Check-list au bloc opératoire
Prise en charge de la douleur
Prélèvement sanguin
Radioprotection
Personne de confiance, directives anticipées et port du bracelet
Pansements

Bilan de la satisfaction des patients

Questionnaire de sortie Institutionnel : 1040 retours, Satisfaction : **97,04%**

Questionnaire spécifique Réanimation : 57 retours, Satisfaction : **100%**

Questionnaire spécifique SSR Cardiologie : 166 retours, Satisfaction : **99,36%**

Questionnaire spécifique Urgences : 22 retours, Satisfaction : **80,53%**

Questionnaire spécifique Psychiatrie : 43 retours, Satisfaction : **78,35%**

Questionnaire spécifique Pédiatrie : 41 retours, Satisfaction : **81,73%**

Questionnaire spécifique Imagerie : 20 retours, Satisfaction : **94,11%**

Questionnaire spécifique Oncologie ambulatoire : 170 retours, Satisfaction : **85,2%**

Questionnaire spécifique Service diététique : 247 retours, Satisfaction : **51,9%**

Questionnaire spécifique CMP : 10 retours, Satisfaction : **91,32%**

Questionnaire Court séjour enquête téléphonique après la sortie : 31 retours, Satisfaction **96,22%**

Questionnaire spécifique pré gastroplastie : 18 retours, Satisfaction : **95,85%**

Questionnaire spécifique insulinothérapie fonctionnelle : 10 retours, Satisfaction : **97.88%**

Questionnaire spécifique éducation thérapeutique : 46 retours, Satisfaction : **86,82%**

Bilan des Indicateurs Qualité Sécurité des Soins

Centre Hospitalier Alès • Cévennes

Indicateurs qualité sécurité des soins HAS	Résultats	Comparatif national
Dossier patient MCO		
Qualité de lettre de liaison à la sortie	48%	59%
Prise en charge de la douleur	100%	89%
Dossier patient Psychiatrie Hospitalisation		
Qualité de lettre de liaison à la sortie	9%	52%
Evaluation et prise en charge de la douleur somatique	48%	63%
Dossier patient Psychiatrie Ambulatoire		
Lien entre l'hôpital (le CMP) et la ville dans le champ des soins somatiques	12%	19%
Vigilance sur l'état cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes	4%	16%
Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes	7%	18%
Dossier patient SSR		
Qualité de lettre de liaison à la sortie	74%	80%
Evaluation et prise en charge de la douleur	94%	87%
Dossier patient AVC MCO		
Prise en charge initiale d'un accident vasculaire cérébral aigu : Réalisation de l'imagerie cérébrale diagnostique	96%	92%
Prise en charge initiale d'un accident vasculaire cérébral aigu : Accès à une évaluation neuro-vasculaire	21%	86%
Prise en charge initiale d'un accident vasculaire cérébral aigu : Prévention des pneumopathies d'inhalation	14%	29%
Prise en charge initiale d'un accident vasculaire cérébral aigu : Accès à une prise en charge rééducative	88%	87%
Prise en charge initiale d'un accident vasculaire cérébral aigu : Planification du suivi post AVC	0%	33%
Dossier patient AVC SSR		
Prise en charge d'un accident vasculaire cérébral récent : Projet de vie	50% (Effectif <10)	57%
Prise en charge d'un accident vasculaire cérébral récent : PEC des troubles de la déglutition	0% (Effectif <10)	70%
Prise en charge d'un accident vasculaire cérébral récent : Prise en charge d'une hypertension artérielle	0% (Effectif <10)	69%
Prise en charge d'un accident vasculaire cérébral récent : Suivi pondéral et nutritionnel	33% (Effectif <10)	72%
Prise en charge d'un accident vasculaire cérébral récent : Evaluation des fonctions cognitives et comportementales	67% (Effectif <10)	82%
Prise en charge d'un accident vasculaire cérébral récent : Programmation d'une consultation post AVC	33% (Effectif<10)	60%
Prise en charge d'un accident vasculaire cérébral récent : Préparation du retour à domicile	0% (Effectif <10)	47%

Indicateurs qualité sécurité des soins HAS	Résultats	Comparatif national
Réhospitalisation entre 1 à 3 jours après chirurgie ambulatoire		
Mesure des réhospitalisations entre 1 et 3 jours après cholécystectomies, en ambulatoire	Ratio : 1,31 Conforme à la cible	
Mesure des réhospitalisa tions entre 1 et 3 jours après interventions pour lithiases urinaires, en ambulatoire	Ratio : 1,86 Conforme à la cible	
Mesure des réhospitalisations entre 1 et 3 jours après interventions pour affections non lithiasiques, en ambulatoire	Ratio : 0 Conforme à la cible	
Mesure des réhospitalisations entre 1 et 3 jours après interventions sur les amygdales, en ambulatoire	Ratio : 4,19	
Mesure des réhospitalisations entre 1 et 3 jours après hémorroïdectomies, en ambulatoire	Ratio : 0 Conforme la cible	
Mesure des réhospitalisations entre 1 et 3 jours après prostatectomies transurétrales, en ambulatoire	Nombre de séjour cible < au seuil minimal	
Mesure des réhospitalisations entre 1 et 3 jours après cholécystectomies, en ambulatoire	Ratio : 1,31 Conforme à la cible	
Taux de patients hospitalisés ayant une prescription d'antibiotiques inférieure ou égale à 7 jours ou justifiée pour une durée supérieure, pour infection respiratoire basse	76%	81%
Vaccination antigrippale	19.1%	
ICSHA	80%	83,25%
Mortalité 30 jours après IDM aigu	Ratio = 0.6 Conforme à la cible	
Satisfaction patient		
e-satis MCO	72.26% CLASSE C	74,3%
Satisfaction de l'accueil	72.27%	73,5%
Satisfaction de la prise en charge par les médecins / chirurgiens / sages-femmes	80.15%	81,7%
Satisfaction de la prise en charge par les infirmier(e)s / aide-soignant(e)s	80.04%	81,9%
Satisfaction de l'organisation de la sortie	60.50%	65%
Satisfaction de la chambre	73.95%	73,0%
Satisfaction des repas	52.65%	58,8%
e-satis UCA	79.13% CLASSE B	78,9%
Satisfaction Avant l'hospitalisation	79.17%	82,7%
Satisfaction Accueil le jour de l'hospitalisation	82.34%	81,6%
Satisfaction Prise en charge	84.65%	85%
Satisfaction Chambre et repas / collation	75.27%	74,1%
Satisfaction Sortie et retour à domicile	74.08%	71,8%
e-satis SSR	pas assez de données	

Bilan des Indicateurs Qualité Sécurité des Soins

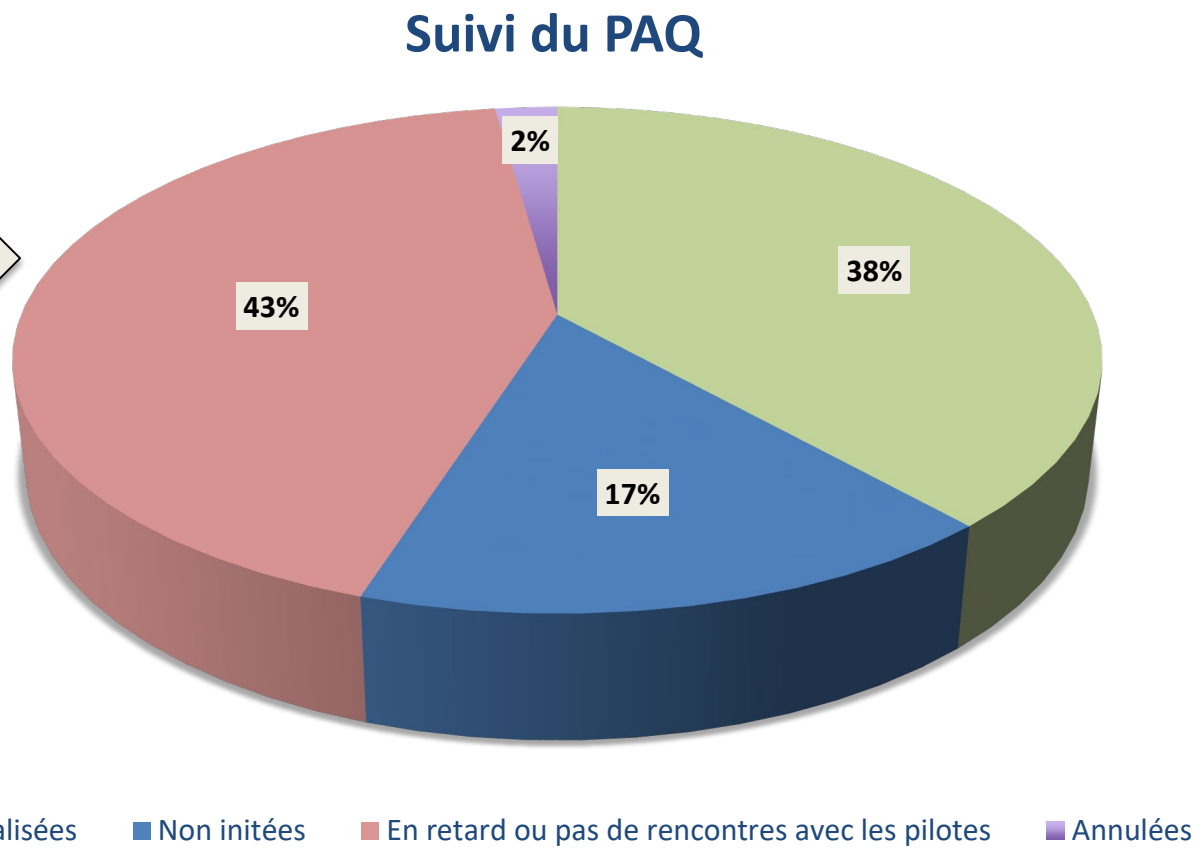
IQSS	Actions d'amélioration	Responsabilité	Délai	Etat
Tous IQSS	Présentation des résultats et attendus HAS aux RUF et CDS ou aux médecins concernés Organiser un réunion avec le SIH pour : présenter les grilles IQSS et les attendus afin d'ajuster le paramétrage de HM Réaliser des tests sur les grilles IQSS avec le SIH	DQGR	12/2023 09/2023 01/2024	Réalisé Réalisé Réalisé
Lettre de liaison	Transmettre à la coordinatrice des secrétariats une trame intégrant les attendus HAS des IQSS pour modification HM Réaliser des audits de courriers	DQGR – Coordinatrice des secrétariats DQGR	01/2024 09/2024	Réalisé Non initié
Dossier patient Psychiatrie	Diffuser un Quali'Flash suivi somatique en Psychiatrie Réaliser un audit sur les dossiers de CMP Paramétrage HM du dossier Psychiatrie	DQGR Cadre de santé SIH - CDS	04/2024 02/2024 06/2024	En cours Réalisé En cours
Ré hospitalisation après chirurgie ambulatoire	Demande de l'extractions des dossiers concernés au DIM et sollicitation des médecins pour analyse des dossiers et identification des éventuelles actions d'amélioration	DQGR	02/2024	Réalisé
E-satis SSSR	Vérification de l'exhaustivité de la remontée d'information de l'extraction mensuelle Sollicitation Coordinatrice secrétariat pour recueil mail SSR	DQGR DQGR	09/2023 02/2024	Réalisé Réalisé
Vaccination antigrippale	Note de service du 04/10/2023 lancement de la campagne de vaccination Sollicitation des agents par la médecine du travail afin de signaler les vaccinations réalisées hors CHAC	DRH Médecine du travail	10/2023 02/2024	Réalisé Réalisé
AVC MCO	Présenter les résultats aux Urgences : information sur la traçabilité de l'heure de l'avis neurovasculaire dans Résurgence et saisie du NIHSS Prévention des pneumopathies d'inhalation : Information sur la traçabilité de la prescription de l'alimentation et de la fonction de déglutition Planification du suivi post AVC : Demander le paramétrage de la remontée automatique du score d'autonomie ADL à la sortie dans le courrier	DQGR	12/2023	Réalisé

Suivi des tableaux de bord service et processus

Tableau de bord de service, suivi initialement prévu 2 fois par an.
Réalisé une fois pour 78 % des services

Relance des revues de processus semestriellement en 2024

Ces temps sont essentiels au suivi et à la valorisation des actions entreprises

Bilan du plan d'action qualité gestion des risques

Difficulté de suivi du PAQ par absence de revue de service ou de processus 2023 : nombreux reports d'actions