

# LA QUALITE, ON L'AFFICHE

## Satisfaction des usagers (durant la semaine de la santé mentale 2017)

CMP Centre Philippe Paumelle (Adultes) :		
% d'usagers « satisfaits » et « très satisfaits »	2017	Evolution 2017-2015
Appréciation globale	91%	→
Accueil au centre	96%	→
Délais d'attente pour obtenir un RDV	80%	→
Accueil téléphonique	77%	↘
Locaux du centre	93%	→
Soins médicaux	91%	→
Soins infirmiers	92%	→
Accompagnement social	84%	→
Information sur les éventuels changements au sein de votre équipe référente	49%	-
Impact de ces changements sur votre suivi	89%	-
Estimez-vous avoir été suffisamment informé sur votre état de santé	Oui 78%	→
Vous a-t-on demandé votre avis concernant vos soins	66%	↘
Supports d'information dans les salles d'attente répondant à vos attentes	83%	→

138 répondants (12% de participation)

CMP Centre Alfred Binet (enfants / adolescents)		
% d'usagers « satisfaits » et « très satisfaits »	2017	Evolution 2016/2017
<b>L'accueil</b>	99%	→
<b>L'information</b>	91%	→
<b>La prise en charge</b>	96%	↗
Accueil au téléphone	99%	→
Accueil sur place	100%	→
Conditions d'attente	97%	→
Horaires d'ouverture	96%	→
Délai pour obtenir un RDV	77%	→
Respect des horaires lors des rdv	91%	→
Signalisation du Centre Alfred Binet	77%	→
Signalisation du service dans l'Immeuble	94%	↗
Accès sécurisé à l'immeuble	90%	-
Création de l'accueil au RDC	83%	→
Aménagement des locaux	97%	→
Propreté des sanitaires et locaux	96%	→
Matériel mis à disposition	95%	→
Information de la fonction des interlocuteurs	80%	→
Connaissance de la plaquette du Centre	21%	→
Informations sur les soins	88%	→
Respect confidentialité	98%	↗
Informations sur l'évaluation des difficultés de l'enfant	84%	↗
Information sur les objectifs et le déroulement de la prise en charge	84%	↗
Délai entre 2 RDV	80%	→

231 répondants (patients ou famille) (37% de participation)

## Certification V2010 :

A l'issue de la visite initiale (sept 2012) et de la visite de suivi (Janv 2014), toutes les réserves ont été levées : l'ASM13 est certifiée avec recommandations. Politique EPP, gestion du Dossier Patient, identification du patient, management de la prise en charge médicamenteuse, prise en charge médicamenteuse du patient, éducation thérapeutique du patient

**La prochaine visite de certification est prévue en Avril 2017**

## Indicateur Qualité et Sécurité des Soins Infections associées aux soins

**Objectif** : prévenir la survenue des infections associées aux soins

Données 2015	Résultat	Evolution 2014-2015
ICSHA2 (hygiène des mains)	A	→
ICALIN2 (prévention des infections associées aux soins)	A	↗

## Indicateurs qualité issus du dossier patient (IPAQSS) destinés à développer une culture de la mesure de la qualité et être source d'amélioration de la qualité des soins

	2016	Evolution 2014/2016
<b>Tenue du dossier :</b>	72%	↗
<b>Délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation</b>	39%	↗
<b>Dépistage des troubles nutritionnels :</b>	68%	↗
Niveau 1 (poids)	57%	↗
Niveau 2 (poids et IMC)		

\* Modification des méthodes de calcul, les données ne peuvent pas être comparées

**Tenue du Dossier** : Score évaluant la trace des éléments communs à tous les dossiers patients (entrée, prescriptions, sortie)  
**Délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation** : % des courriers de fin d'hospitalisation envoyés sous 8 jours et contenant les informations nécessaires à la continuité de la prise en charge  
**Niveau 1** : % de dossiers patients comportant une notification du poids dans les 7 premiers jours de l'hospitalisation et une seconde pour les séjours > 21j  
**Niveau 2** : niveau 1 + notification de l'Indice de masse corporelle (IMC)