

La qualité, on l'affiche

Madame, Monsieur,

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

Les résultats sont diffusés publiquement sur le site <http://www.scopesante.fr>

Résultats de certification V4(V2014)

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.

L'ADH est certifié depuis 2005.

La dernière visite de certification a eu lieu en janvier 2017.



L'ADH a été certifié de **niveau A** (sans recommandation ni réserve) en **juillet 2017**.

Pour tous les processus audités lors de la visite, notre score de maturité est supérieur à 75% de conformité.

La prochaine visite aura lieu dans 6 ans.

5 niveaux de certification :



Le rapport détaillé est accessible sur le site : www.has-sante.fr.

Lutte contre les infections nosocomiales

Mots clés	Intitulé	Description	Résultat
Hygiène des mains Année 2020	Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques (ICSHA 3)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains	54/100 Classe C

Légende + ● — ● Non répondant (NR)

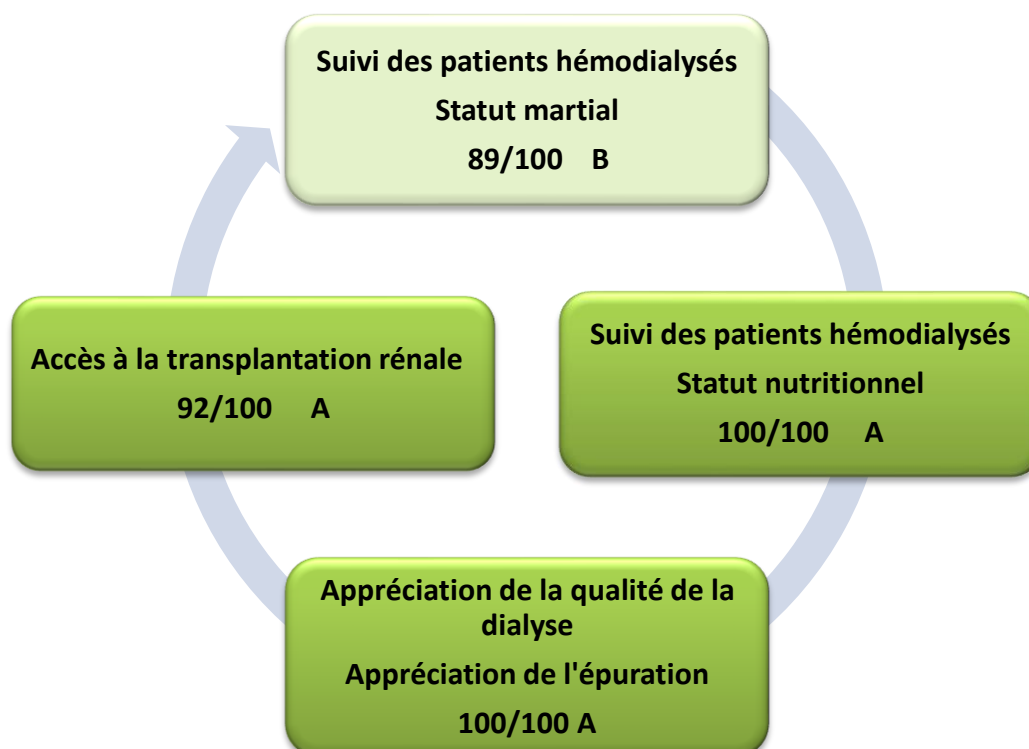
ICSHA : recueil officiel en centre UDM. Le calcul présente l'ensemble de l'activité (UDM et UAD).

La qualité de la prise en charge médicamenteuse

Les indicateurs sont recueillis par l'Agence Régionale de Santé dans le cadre du contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins (CAQES) 2020 : aucune non-conformité constatée.

Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS) : qualité de la prise en charge des patients hémodialysés chroniques

Ils ont été établis et généralisés en collaboration avec les représentants des sociétés savantes (Société de Néphrologie, Société Francophone de Dialyse). Les indicateurs ci-dessous ont été recueillis en mai 2017. Cet indicateur n'est plus recueillis.



ENQUETE SATISFACTION PATIENT 2021

Merci pour votre participation!

74% de taux de réponse et 387 questionnaires reçus et analysés

Système de calcul : note moyenne établie pour chaque critère selon le barème de la HAS :

Très satisfait = 100

Satisfait = 66

Moyennement satisfait = 33

Non satisfait = 0

Questionnaire de satisfaction	65%	70%	75%	80%	85%	2017	2019	2021
Appréciation générale sur votre séjour						90,8%	91,3%	91%
Accueil dans le centre par les IDE						95%	95%	96%
Horaires des séances						89%	88%	86%
Qualité des soins						94%	94%	95%
Respect et intimité lors des soins						89%	91%	92%
Respect confidentialité						87%	88%	88%
Disponibilité du personnel						93%	93%	95%
Ecoute du personnel						93%	93%	95%
Respect et amabilité du personnel						94%	93%	95%
Prise en charge de la douleur physique						93%	93%	92%
Prise en compte de la souffrance psychologique						87%	88%	90%
Informations données par les IDE						92%	92%	92%
Informations données par les néphrologues						88%	85%	89%
Les réponses apportées à vos questions						83%	85%	88%
Information sur les gestes d'hygiène						94%	93%	95%
Information sur la diététique						92%	90%	91%
Information sur la surveillance de la fistule						93%	93%	94%
Information sur l'intérêt de votre traitement médicamenteux						93%	93%	93%
Information sur la transplantation						83%	82%	81%
Confort du matériel (lit / fauteuil)						78%	77%	77%
Température des locaux						71%	77%	78%
Luminosité en salle						89%	90%	90%
Hygiène et propreté des locaux						92%	95%	95%
Collations et petits déjeuners						89%	91%	72%
Linge mis à disposition						90%	89%	86%
Calme et tranquillité						89%	90%	90%
Télévision						85%	85%	87%
Information sur l'association ADH						94%	92%	90%
Information sur l'organisation des séances de dialyse						97%	96%	98%
Information sur les contacts téléphoniques en cas d'urgence						94%	90%	92%
Information sur vos droits						88%	89%	88%
Représentant des usagers en cas de problème						82%	74%	70%
Connaissance possibilité de consulter une psychologue						80%	80%	85%
Connaissance possibilité de consulter une diététicienne						89%	89%	92%
Connaissance possibilité de consulter une assistante sociale						-	71%	78%
Avez-vous été convié à une consultation individuelle avec le néphrologue ?						48%	71%	70%
Si oui, y êtes vous allés ?						95%	97%	97%
Moyenne						88,1%	88,1%	88,3%

*Les non réponses ne sont pas comptabilisées dans les statistiques.

La Commission des Usagers (CDU) prend connaissance de ces résultats et après analyse, élabore un programme d'actions d'amélioration.

D'autres indicateurs de la qualité et sécurité des soins sont mesurés en interne et sont présentés, analysés périodiquement lors des différentes réunions d'instances de l'ADH.

Pour de plus amples explications, n'hésitez pas à contacter la responsable qualité au 03 21 13 83 01.



ENQUÊTE SATISFACTION NOUVEAU PATIENT 2020



Résultats synthétiques

70 réponses / 128 soit 55% de retour

	2020	2019	2018
Votre Satisfaction globale de l'accueil	93%	82%	85%

Les critères de sélection principaux sont : la proximité avec le domicile à 53%, le jour et heure de dialyse proposé 19% et l'autonomie 17%.

		
Décision partagée avec votre néphrologue pour le transfert en centre de dialyse à l'ADH	91%	9%
Remise du livret d'accueil	91%	9%
Connaissance des N° d'urgence à domicile	78%	22%
Connaissance Représentants des usagers	64%	36%
Connaissance consultation Psychologue	66%	34%
Connaissance consultation Diététicienne	90%	10%
Connaissance consultation Assistante sociale	60%	40%
Souhait de rester à l'ADH	97%	3%
Recommandation à l'entourage	97%	3%

Les explications données		
Les informations sur votre prise en charge (transmises par les infirmières)	94%	6%
La qualité des soins	95%	5%
La disponibilité et l'écoute du personnel	94%	6%
Le confort hôtelier en séance	86%	14%
Le suivi médical (par le néphrologue)	86%	14%
Les conseils donnés par le personnel soignant (hygiène de la fistule, traitement, etc.)	92%	8%
L'aide et l'accompagnement apporté durant les séances (se relever, prendre un livre...)	91%	9%
La réponse apportée en cas d'urgence durant les séances de dialyse	90%	90%