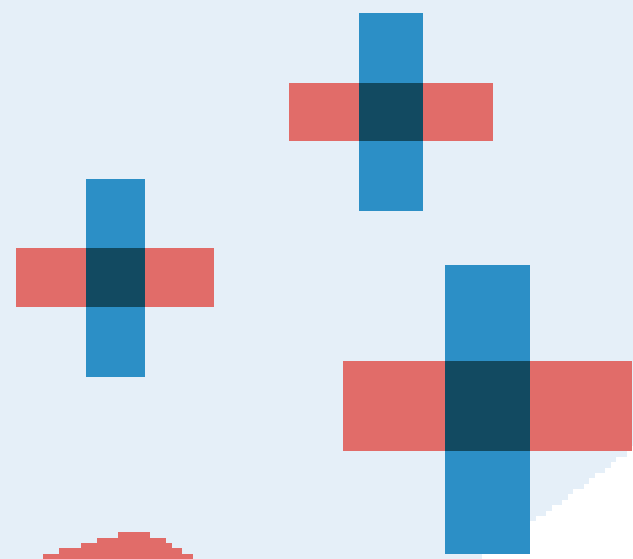


LA QUALITE S'AFFICHE

Information usagers
Actualités 2024 -2025



Institut Universitaire de la Face et du Cou
31 Avenue de Valombrose 06100 Nice
Contacts : 04 92 03 17 18 - iufc@chu-nice.fr



Résultats qualité et sécurité des soins

La certification des établissements de santé

Tous les 4 ans, les établissements de santé sont évalués par des professionnels mandatés par la Haute Autorité de Santé afin d'apprécier le niveau de qualité et de sécurité des soins délivré aux usagers.

Le CHU de Nice a été **certifié**
le 12 octobre 2022 pour une
durée de 4 ans.



Qualiscope
résultats détaillés



La composition nominative de la Commission des Usagers du CHU de Nice

Missions : représenter les patients et leurs familles, renforcer la place des usagers.

REPRÉSENTANT DE L'ÉTABLISSEMENT

- **Rodolphe BOURRET**, Directeur Général

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

- **Murielle BARACHON** (titulaire), Association française des polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires
- **Robert SCHENK** (titulaire), Association française du syndrome de fatigue chronique
- **Pilar EXPOSITO** (suppléante), Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques
- **Anne-Laure PEDONE** (suppléante), Association française des polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires chroniques

MEDIATEURS

MÉDECINS

- **Pr Philippe PAQUIS** (titulaire), Chirurgien
- **Dr Cynthia TRASTOUR** (suppléante), Gynécologue-Obstétricienne

NON MÉDECINS

- **Karine LEGA** (titulaire), Attachée d'administration principale
- **Thierry DENIS** (suppléant), Ingénieur en chef

REPRÉSENTANT DE LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT

- **Dr Isabelle PETIT**, Anesthésiste

REPRÉSENTANTS DU COMITÉ SOCIAL D'ÉTABLISSEMENT

- **Sandrine GUGLIELMINO** (titulaire), Technicienne Supérieure Hospitalière
- **Marina GARCIA** (suppléant), Infirmière

REPRÉSENTANTS DE LA COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS, DE RÉÉDUCATION ET MÉDICOTECHNIQUES

- **Nathalie REVEL** (titulaire), Cadre de santé
- **Nathalie RIVOT** (suppléante), Cadre de santé

REPRÉSENTANTS DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

- **Dr Hervé CAËL** (titulaire), Conseiller municipal, représentant le Maire de Nice
- Suppléant en cours de désignation

INVITÉS PERMANENTS

- Direction de l'Assurance Qualité et de l'Expérience Patient (dont les relations usagers, la coordination de la gestion des risques associés aux soins, l'Espace Ethique Azuréen et les aumôneries)
- Coordination générale des soins

Site internet du
CHU de Nice



Résultats qualité et sécurité des soins

Éloges et réclamations – 2024

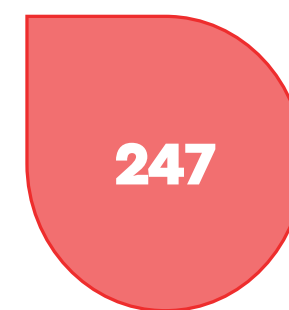
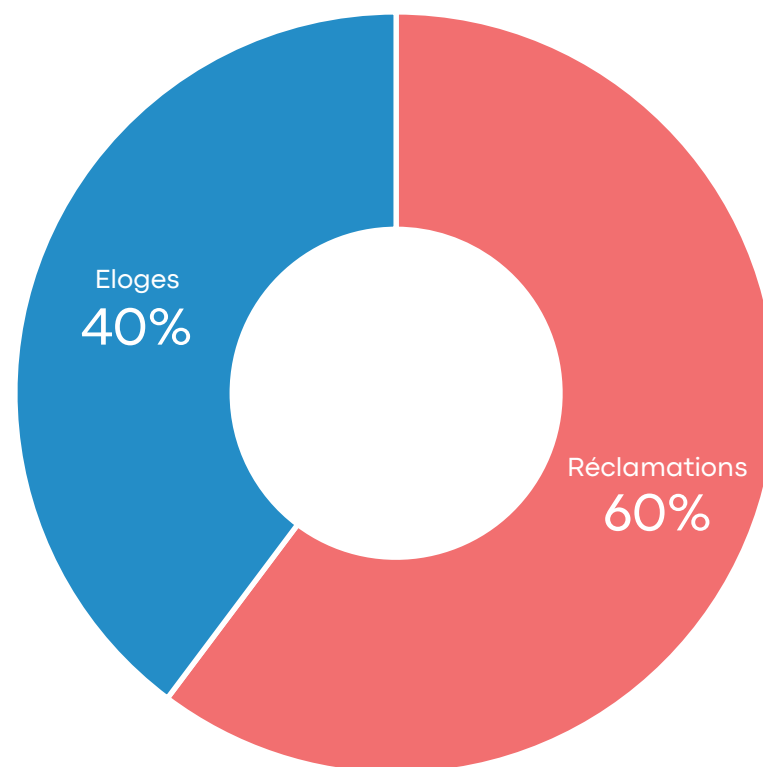
Pour tout l'établissement



163

Principaux thèmes :

- Bienveillance
- Professionnalisme
- Gratitude

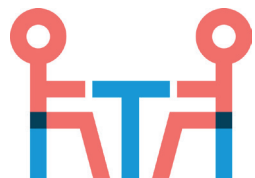


1 réclamation pour 3385 venues
(consultations et hospitalisations)

Principaux thèmes :

- Inadéquation prise en charge / état du patient
- Comportement inadapté de l'équipe envers le patient ou l'entourage
- Défaut d'information sur la prise en charge

Un éloge ? Une réclamation ?



cdu@chu-nice.fr

CHU de NICE, Commission des Usagers,
Hôpital de Cimiez, 4 Avenue Reine Victoria,
CS 91179 – 06003 NICE Cedex 1

Site internet du
CHU de Nice



Résultats qualité et sécurité des soins

Séjours de plus de 48h en médecine chirurgie obstétrique

e-Satis : satisfaction et expérience des patients

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients ayant participé à l'enquête nationale.

Score global : 76 / 100

B

Nombre de questionnaires remplis : 35



**Vous souhaitez
faire part de votre
satisfaction et de
votre expérience ?**

Pensez à nous
donner votre
e-mail



Résultats qualité et sécurité des soins

Séjours en chirurgie ambulatoire

e-Satis : satisfaction et expérience des patients

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients ayant participé à l'enquête nationale.

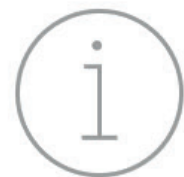
Score global : **82 / 100**

Nombre de questionnaires remplis : 265



**Vous souhaitez
faire part de votre
satisfaction et de
votre expérience ?**

Pensez à nous
donner votre
e-mail



Avant
l'hospitalisation
85 / 100



Accueil
85 / 100



Prise en charge
88 / 100



Chambre et
collation
80 / 100



Sortie et
retour à domicile
77 / 100



non
répondant



non validé



non
concerné



données
insuffisantes

Le CHU de Nice se mobilise en faveur de l'amélioration de l'expérience patient

L'expérience patient : ensemble des interactions entre le patient, son entourage et les professionnels de santé. Le CHU de NICE s'engage à recueillir cette perception subjective et ce vécu, exprimés de manière libre, pour les valoriser et en faire une ressource pour la transformation de l'établissement.



2024, mise en action du collectif expérience patient constitué d'usagers, de professionnels et d'étudiants

Trois thématiques identifiées : la considération des aidants, l'accueil des usagers, les interrelations professionnels usagers.



2024, lancement d'une démarche interne de labélisation

Evaluation par un binôme « usager professionnel », des conditions d'accueil, de séjour, d'accompagnement et des pratiques professionnelles.

32 unités labellisées avec un score moyen de 92,5%



Fin 2024, le CHU de Nice devient la première maternité à obtenir le label IHAB dans le département des Alpes-Maritimes, la première maternité de niveau 3 en région PACA et le 4ème CHU au niveau national.

Résultats qualité et sécurité des soins

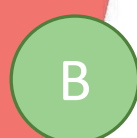
Séjours en chirurgie ambulatoire

Coordination des prises en charge

Cet indicateur mesure la qualité du document de transmission d'information remis au patient à la sortie de son hospitalisation et adressée au médecin traitant.

Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Score : 34 / 100 **C**



non
répondant



non validé



non
concerné



données
insuffisantes

Qualiscope
résultats détaillés



Freepik

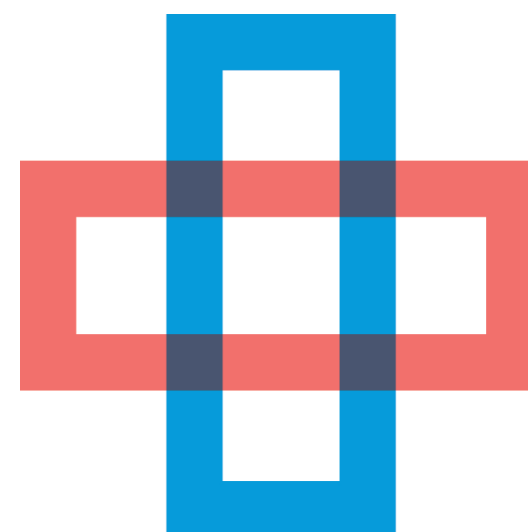
Résultats qualité et sécurité des soins

Séjours en chirurgie ambulatoire

Prise en charge clinique

Evaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention

À l'admission, l'établissement doit vérifier et tracer le respect des consignes (jeûne, douche...), ce qui permet de s'assurer de l'éligibilité du patient à son intervention.



Anticipation de la prise en charge de la douleur

Il est souhaitable que dès la consultation préopératoire de chirurgie ou d'anesthésie, les ordonnances d'antalgiques soient remises au patient et que les modalités de prise soient expliquées et tracées.

Score **10 / 100** **C**

Score **2 / 100** **C**

Qualiscope
résultats détaillés



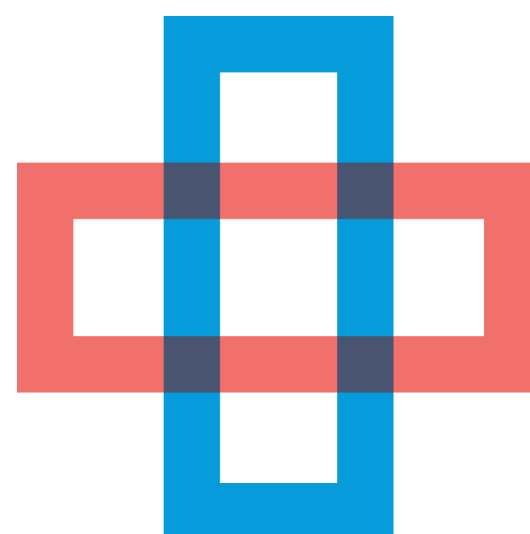
Résultats qualité et sécurité des soins

Séjours en chirurgie ambulatoire

Prise en charge clinique

Evaluation du patient pour la sortie de la structure

L'autorisation de sortie par score est une décision médicale authentifiée par la signature d'un des médecins tracée dans le dossier.



Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3

Le contact entre J+1 et J+3 permet de réitérer les consignes post-opératoires, de dépister d'éventuelles complications ou effets indésirables, d'améliorer la satisfaction du patient et de contribuer à réduire les ré-hospitalisations précoces.

Score **4 / 100** **C**

Score **52 / 100** **C**



Qualiscope
résultats détaillés



Résultats qualité et sécurité des soins

Infections associées aux soins



Consommations de produits hydroalcooliques

Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydroalcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains qui diminuent les infections associées aux soins.

Score : **109 / 100** **A**

Qualiscope
résultats détaillés



Résultats qualité et sécurité des soins

Indicateurs numériques

Alimentation du Dossier
Médical Partagé (DMP)

Score
72 / 100

Cet indicateur issu du programme HOP'EN mesure le **taux de séjours pour lesquels le DMP a été alimenté**. Chaque établissement prévoit la liste des documents qui font l'objet d'une alimentation automatisée des DMP.

Messagerie sécurisée

Score
69 / 100

Cet indicateur issu du programme HOP'EN mesure l'usage d'**un service de messagerie sécurisée** pour tout document à destination des correspondants.

