

# 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.



# Résultats qualité et sécurité des soins

## L'évaluation des structures médico-sociales

Tous les 5 ans, les établissements services sociaux et médico-sociaux sont évalués par un organisme externe agréé par la Haute Autorité de Santé permettant d'apprécier le niveau de maîtrise des démarches qualité risques dans un objectif d'amélioration continue.

Le Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addiction du CHU de NICE a été évalué en juin 2023 pour une durée de 5 ans et **répond favorablement aux exigences qualité**.



**Score  
3,7 / 4**

# 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

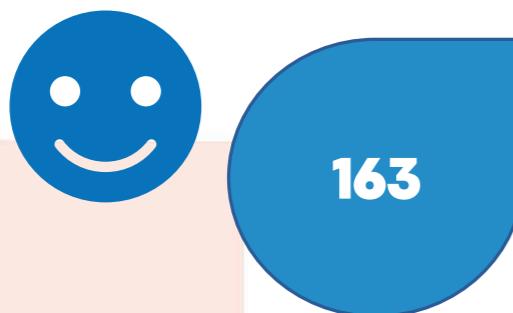
Site internet du  
CHU de Nice



# Résultats qualité et sécurité des soins

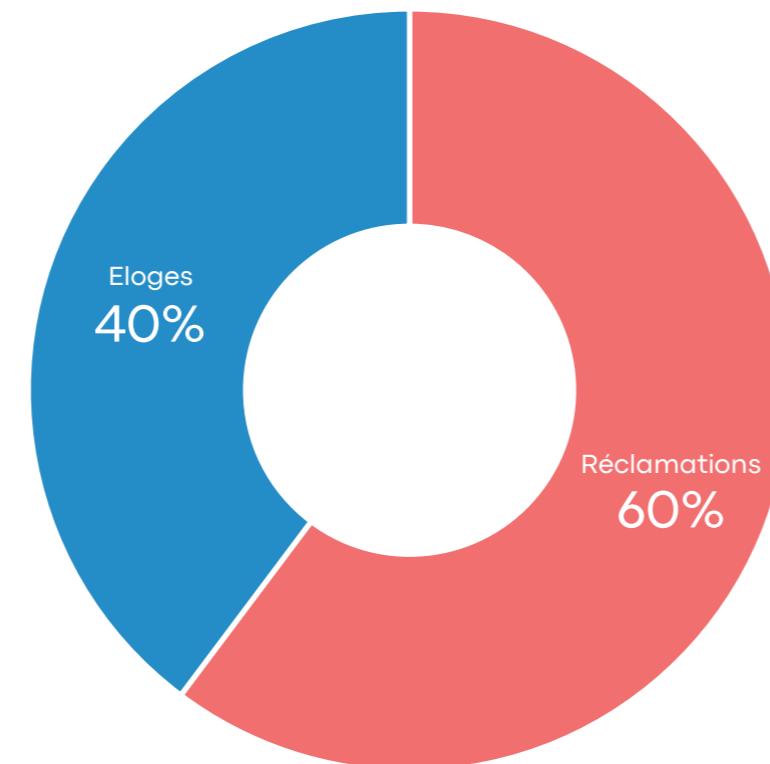
## Éloges et réclamations – 2024

### Pour tout l'établissement



#### Principaux thèmes :

- Bienveillance
- Professionnalisme
- Gratitude

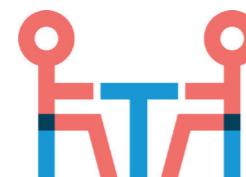


1 réclamation pour 3385 venues  
(consultations et hospitalisations)

#### Principaux thèmes :

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

Un éloge ? Une réclamation ?



[cdu@chu-nice.fr](mailto: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 ou 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 : 73 / 100**

Nombre de questionnaires remplis : 1755

**C**

  
Accueil  
**72 / 100**



Prise en charge  
médico-chirurgicale  
**81 / 100**



Prise en charge  
soignante  
**81 / 100**



Repas  
**61 / 100**



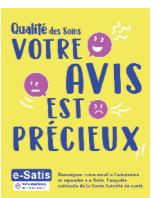
Chambre  
**71 / 100**



Sortie  
**62 / 100**

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

Pensez à nous  
donner votre  
**e-mail**



**A** **B** **C** **D** **NR** non répondant **NV** non validé **NC** non concerné **DI** données insuffisantes

# 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 : **80 / 100** 

Nombre de questionnaires remplis : 143

 Avant l'hospitalisation **85 / 100**

 Accueil **83 / 100**

 Prise en charge **85 / 100**

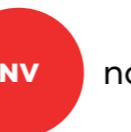
 Chambre et collation **75 / 100**

 Sortie et retour à domicile **75 / 100**

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

Pensez à nous donner votre **e-mail**



 A  B  C  D  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. C'est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville.

Qualité de la lettre de liaison  
à la sortie

**Score : 67 / 100** C



**Qualiscope**  
résultats détaillés



# Résultats qualité et sécurité des soins

## Séjours en chirurgie ambulatoire : Prise en charge clinique

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

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

A 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

**Score**  
**0 / 100** 

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.

Evaluation du  
patient pour  
la sortie de la  
structure

**Score**  
**38 / 100** 

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

**Score**  
**66 / 100** 

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 réhospitalisations précoces,



**Qualiscope**  
résultats détaillés



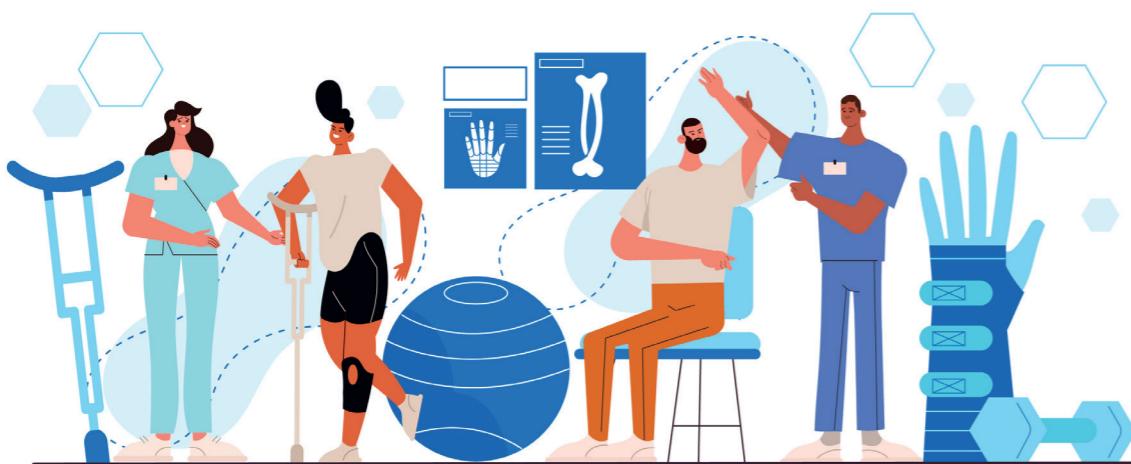
# Résultats qualité et sécurité des soins

## Soins médicaux et de réadaptation : Prise en charge clinique

Cet indicateur mesure la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle.

### Qualité du projet de soins projet de vie

Score : 87 / 100 A



A

B

C

D

NR

non  
répondant

NV

non validé

NC

non  
concerné

DI

données  
insuffisantes

Fréquence de la mise à jour : annuelle - Source : dossiers patients

Date des données : 2023 -



**Qualiscope**  
résultats détaillés

# Résultats qualité et sécurité des soins

## Infections associées aux soins

### Précautions complémentaires contact

Ces indicateurs évaluent les mesures de prévention essentielles dans la maîtrise de la transmission de certaines bactéries résistantes aux antibiotiques



Score 8 / 100 C

Information : 10 / 100 Mise en place : 62 / 100

A B C D NR non répondant NV non validé NC non concerné DI données insuffisantes

### 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 70 / 100 C



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.

