

# 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

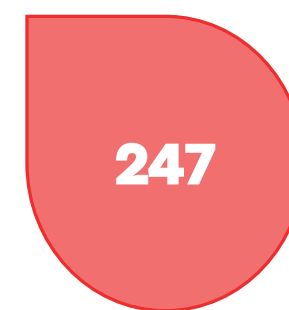
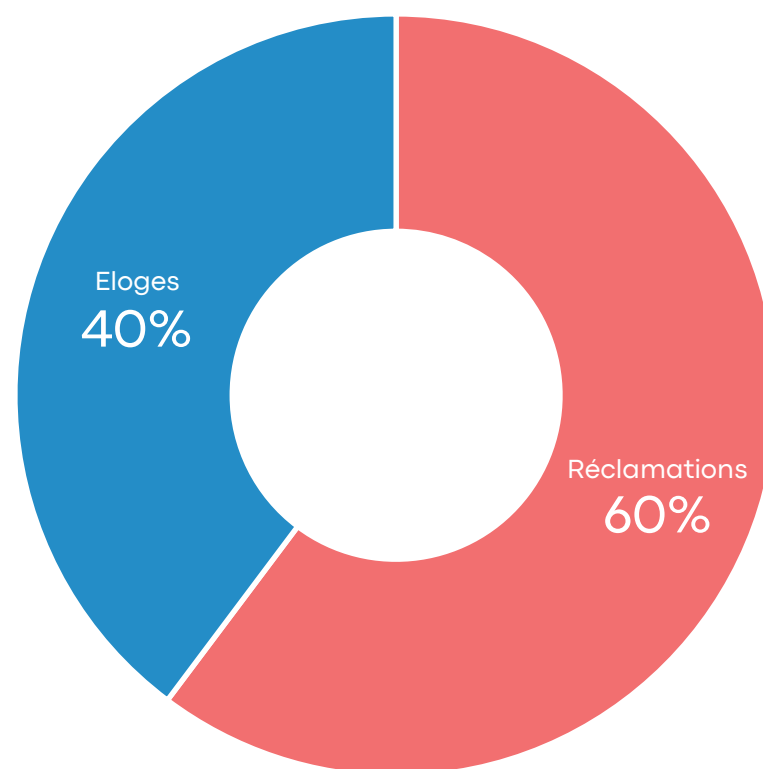
### Pour tout l'établissement



163

Principaux thèmes :

- Bienveillance
- Professionnalisme
- Gratitude

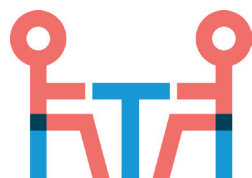


1 réclamation pour 3385 venues  
(consultations et hospitalisations)

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](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



# 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 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 : 74 / 100 **B**

Nombre de questionnaires remplis : 2134



Accueil  
73 / 100



Prise en charge  
médico-chirurgicale  
81 / 100



Prise en charge  
soignante  
82 / 100



Repas  
62 / 100



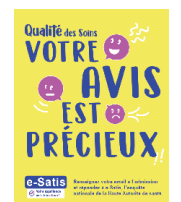
Chambre  
78 / 100



Sortie  
64 / 100

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

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



non  
répondant



non validé



non  
concerné



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** **A**

Nombre de questionnaires remplis : 717

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

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



# 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.



### 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 **2 / 100** **C**

Information : 2 / 100 Mise en place : 46 / 100

Score **65 / 100** **C**

Qualiscope  
résultats détaillés



# Résultats qualité et sécurité des soins

## Séjours en médecine chirurgie obstétrique

### Prise en charge d'une prothèse totale

#### Complication veineuse après la pose

Prothèse de hanche



Résultats similaires ou  
meilleurs que prévu

Prothèse de genou



Résultats moins bons  
que prévu

Ces indicateurs mesurent la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une pose dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.

#### Infections du site opératoire après la pose

Prothèse de hanche



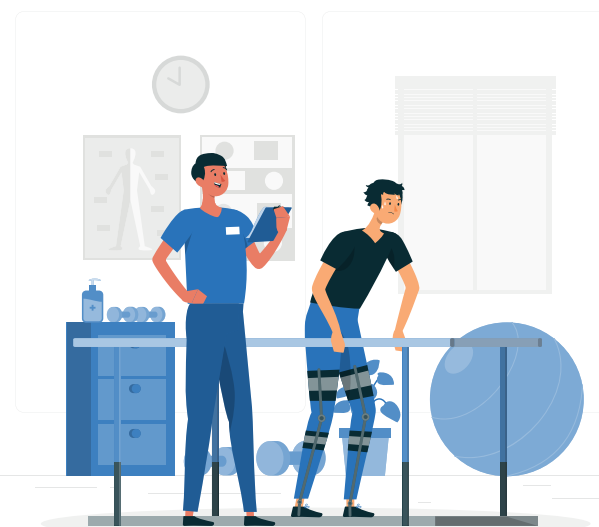
Résultats similaires ou  
meilleurs que prévu

Prothèse de genou



Résultats similaires ou  
meilleurs que prévu

Ces indicateurs mesurent la survenue d'une infection du site opératoire après une pose dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.



Qualiscope  
résultats détaillés





# Résultats qualité et sécurité des soins

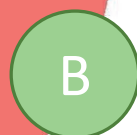
## Séjours en chirurgie ambulatoire

### 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 : 33 / 100 **C**



non  
répondant



non validé



non  
concerné



données  
insuffisantes

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**  
92 / 100

**A**

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**  
2 / 100

**C**

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**  
98 / 100

**A**

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**  
34 / 100

**C**

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,

**A**

**B**

**C**

**D**

**NR**

non  
répondant

**NV**

non validé

**NC**

non  
concerné

**DI**

données  
insuffisantes

**Qualiscope**  
résultats détaillés



# Résultats qualité et sécurité des soins

## Séjours en santé mentale

### Prise en charge clinique adulte

#### Évaluation cardio-vasculaire et métabolique

Cet indicateur mesure l'évaluation par l'équipe soignante de l'état cardio-vasculaire et métabolique des patients (antécédents cardiovasculaires, pression artérielle, examens sanguins, poids, taille...).



#### Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions

Cet indicateur mesure la prise en charge par l'équipe soignantes des éventuelles addictions des patients au tabac, à l'alcool et au cannabis.

Score **50 / 100** **C**

Score **43 / 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.

