

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

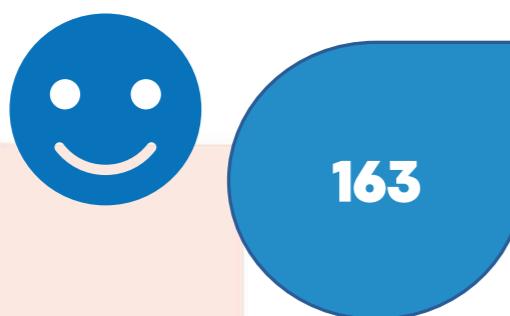
Site internet du
CHU de Nice



Résultats qualité et sécurité des soins

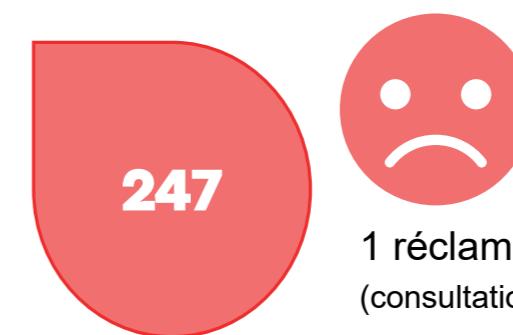
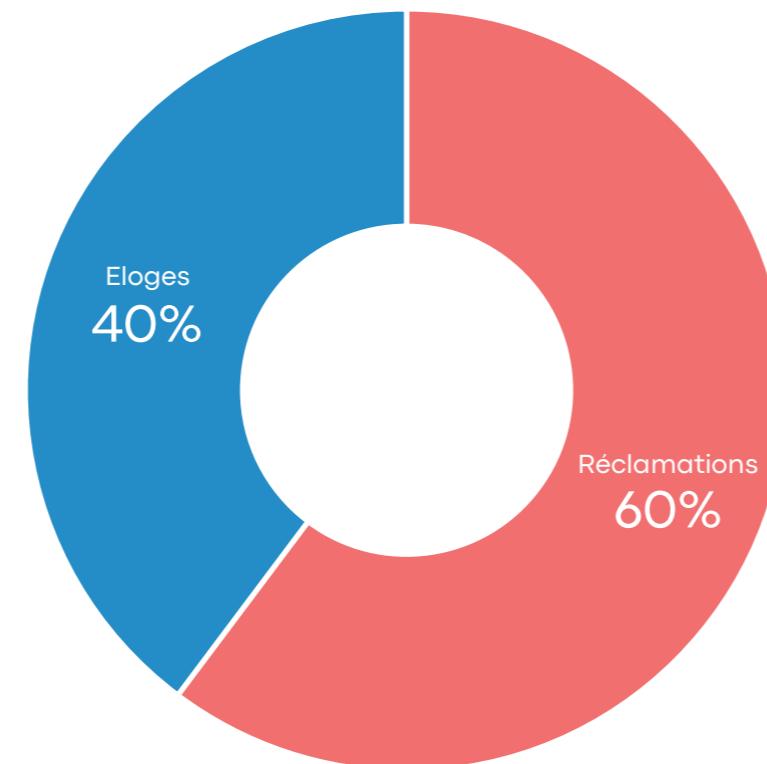
Éloges et réclamations – 2024

Pour tout l'établissement



Principaux thèmes :

- Bienveillance
- Professionnalisme
- Gratitude

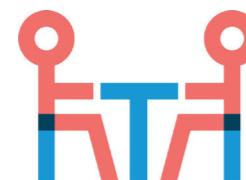


1 réclamation pour 3385 venues
(consultations et hospitalisations)

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



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



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 A

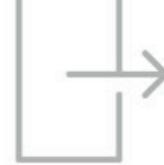
Nombre de questionnaires remplis : 717

 Avant l'hospitalisation
84 / 100

 Accueil
84 / 100

 Prise en charge
88 / 100

 Chambre et collation
75 / 100

 Sortie et retour à domicile
74 / 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

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 2 / 100 C

Information : 2 / 100 Mise en place : 46 / 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 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

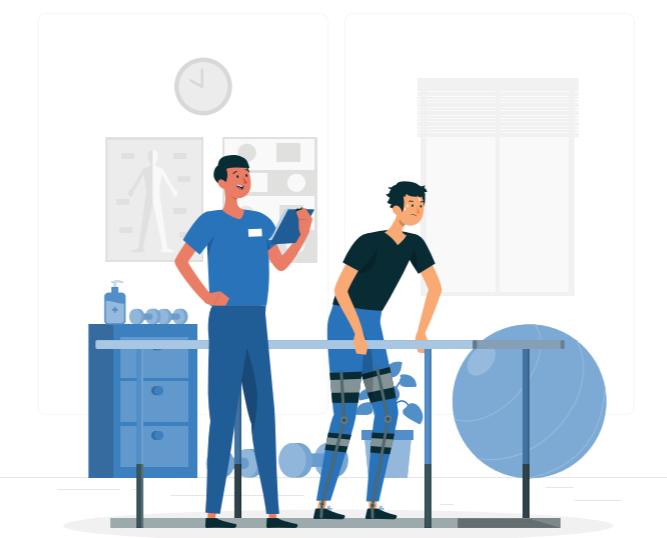


Résultats similaires ou meilleurs que prévu

Prothèse de genou



Résultats similaires ou meilleurs que prévu



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



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

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 réhospitalisations 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 cardiovasculaire et métabolique des patients (antécédents cardiovasculaires, pression artérielle, examens sanguins, poids, taille...).

Score **50 / 100** 



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

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

Score **43 / 100** 

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.