

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

- **Pr Isabelle GUELLEC-RENNE**, Pédiatre

REPRÉSENTANTS DU COMITÉ SOCIAL D'ÉTABLISSEMENT

- **Sandrine GUGLIELMINO** (titulaire), Technicienne Supérieure Hospitalière
- Suppléant en cours de désignation

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

- Représentant Mairie de Nice, en cours de désignation
- 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

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 délivrés aux usagers.

Le CHU de Nice a été **certifié**
le 23 février 2023 pour une
durée de 4 ans.



Qualiscope
résultats détaillés



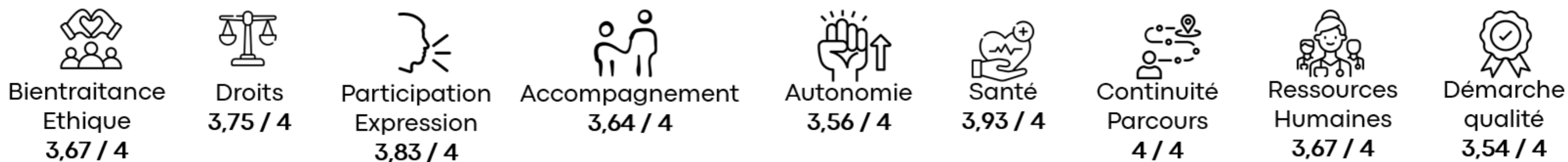
Résultats qualité et sécurité des soins

Evaluation médico-sociale : Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addiction

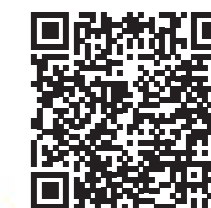
Le niveau de qualité de la structure s'appuie sur les résultats de l'évaluation réalisée par un cabinet indépendant agréé par la HAS. La procédure d'évaluation porte sur la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées.

Score : 3,7 / 4

B



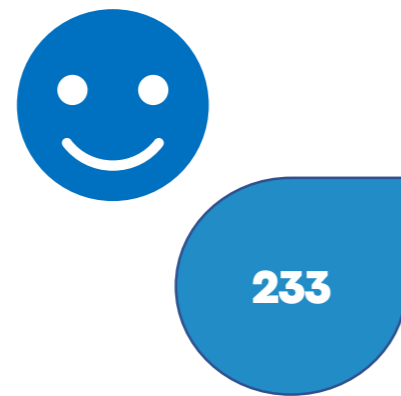
Qualiscope
résultats détaillés



Résultats qualité et sécurité des soins

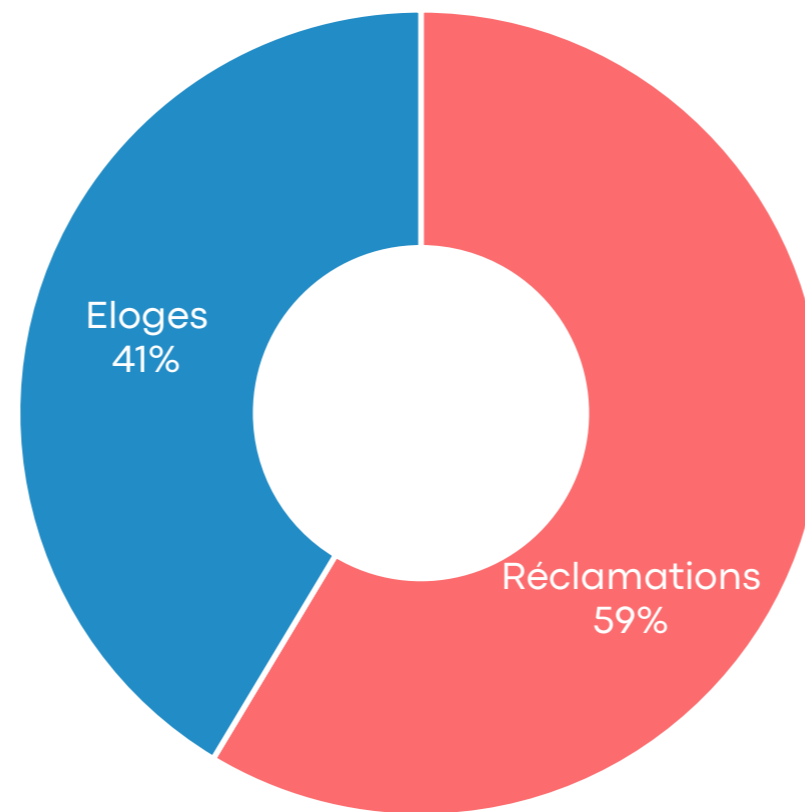
Éloges et réclamations – 2025

Pour tout l'établissement



Principaux thèmes :

- Bienveillance
- Professionnalisme
- Gratitude



1 réclamation pour 2640 venues
(consultations et hospitalisations)

Principaux thèmes :

- Inadéquation Prise en charge / état du patient
- Comportement inadapté de l'équipe envers le patient ou l'entourage
- Perte/Vol des biens

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

e-Satis : satisfaction et expérience des patients

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des **patients hospitalisés plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique** et ayant participé à l'enquête nationale.

Score global : 73 / 100



Nombre de questionnaires remplis : 1866



Accueil
73 / 100



Prise en charge
médico-chirurgicale
81 / 100



Prise en charge
soignante
82 / 100



Repas
60 / 100



Chambre
71 / 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

Qualiscope
résultats détaillés



Résultats qualité et sécurité des soins

e-Satis : satisfaction et expérience des patients

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des **patients admis pour une chirurgie ambulatoire** et ayant participé à l'enquête nationale.

Score global : **82 / 100** **A**

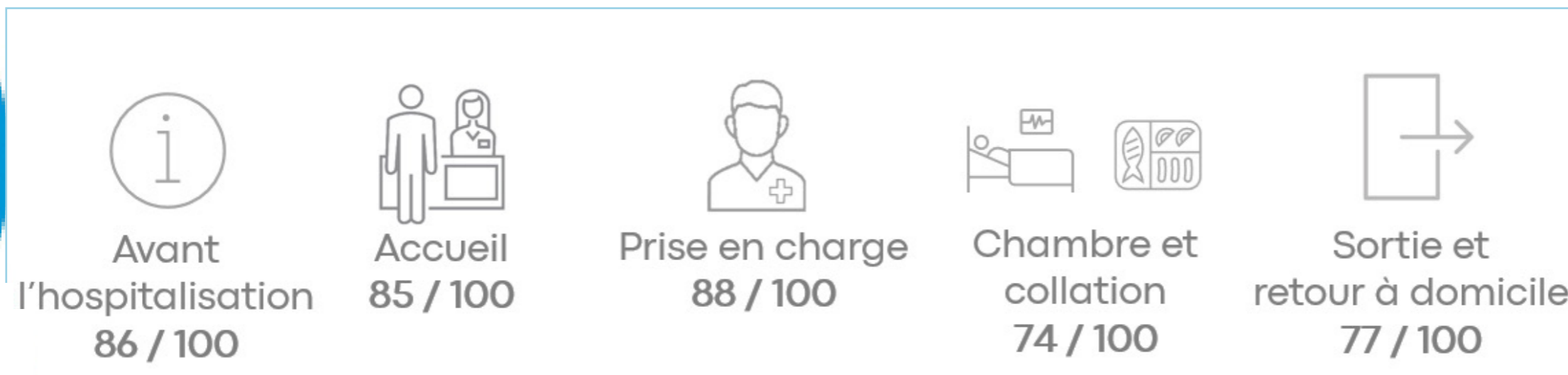
Nombre de questionnaires remplis : 189

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

Pensez à nous
donner votre
e-mail



Qualiscope
résultats détaillés



non
répondant



non validé



non
concerné



données
insuffisantes

Résultats qualité et sécurité des soins

Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications en **Médecine Chirurgie Obstétrique**.

Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse

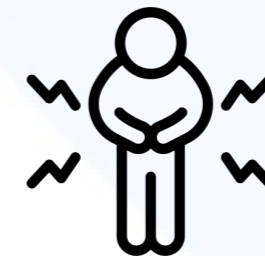
Cet indicateur mesure le taux de patients hospitalisés pour lesquels des antibiotiques ont été prescrits pour une durée de 7 jours maximum, ou plus si justifiée, pour une infection respiratoire basse.



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

Prise en charge de la douleur

Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur par l'équipe soignante.



Score : **90 / 100** **B**

Qualiscope
résultats détaillés



non
répondant



non validé



non
concerné



données
insuffisantes

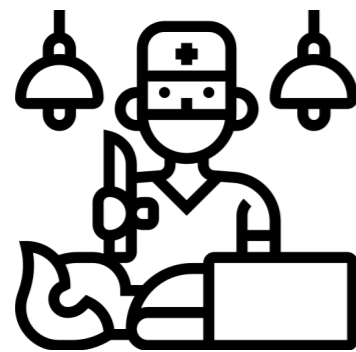
Résultats qualité et sécurité des soins

Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications en **Chirurgie Ambulatoire**.

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

Score
10 / 100 **C**



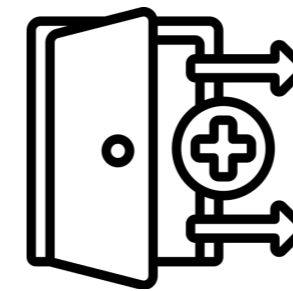
Anticipation de la prise en charge de la douleur

Score
0 / 100 **C**



Evaluation du patient pour la sortie de la structure

Score
38 / 100 **C**



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

Score
66 / 100 **C**



non répondant



non validé



non concerné



données insuffisantes

Qualiscope
résultats détaillés



Résultats qualité et sécurité des soins

Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications en **Chirurgie Ambulatoire**.

Ré hospitalisations
entre 1 et 3 jours après
cholécystectomie



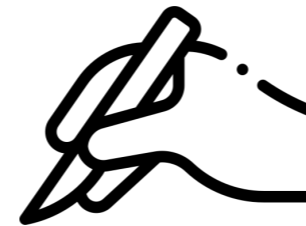
Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu



Ré hospitalisations
entre 1 et 3 jours après
intervention pour
affection non lithiasique



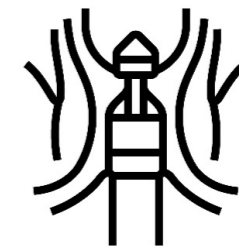
Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu



Ré hospitalisations
entre 1 et 3 jours après
hémorroïdectomie



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu



non
répondant



non validé



non
concerné



données
insuffisantes

Qualiscope
résultats détaillés



Résultats qualité et sécurité des soins

Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications en **Soins Médicaux et de Réadaptation**.

Projet de soins projet de vie

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

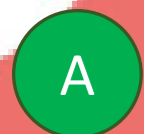
Score : **87 / 100**



Prise en charge de la douleur

Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur par l'équipe soignante

Score : **88 / 100**



non
répondant



non validé



non
concerné



données
insuffisantes

Qualiscope
résultats détaillés



Résultats qualité et sécurité des soins

Coordination des prises en charge

La coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.
La qualité de la lettre de liaison en est un élément clé.

Médecine Chirurgie
Obstétrique

Score : 69 / 100 **C**



Soins Médicaux et de
Réadaptation

Score : 85 / 100 **A**

Chirurgie Ambulatoire

Score : 67 / 100 **C**



non
répondant



non validé



non
concerné



données
insuffisantes

Qualiscope
résultats détaillés



Résultats qualité et sécurité des soins

Prévention des infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs évaluant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.

Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact



Consommations de solutions hydro-alcooliques (SHA)

Score 8 / 100



Score 60 / 100



Qualiscope
résultats détaillés



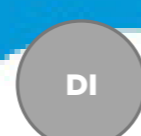
non répondant



non validé



non concerné



données insuffisantes

Evaluation médico-sociale : Centre d'Action Médico Sociale Précoce

Le niveau de qualité de la structure s'appuie sur les résultats de l'évaluation réalisée par un cabinet indépendant agréé par la HAS. La procédure d'évaluation porte sur la qualité des prestations délivrées aux enfants accompagnés.

Score : 3,71 / 4 **B**


Bientraitance
Ethique
3,67 / 4


Droits
3,74 / 4


Participation
Expression
3,8 / 4


Accompagnement
3,59 / 4


Autonomie
3,78 / 4


Santé
3,89 / 4


Continuité
Parcours
3,67 / 4


Ressources
Humaines
3,67 / 4


Démarche
qualité
3,36 / 4

A Démarche
qualité avancée

B Démarche qualité
structurée

C Démarche qualité
partielle

D Démarche qualité
insuffisante

Qualiscope
résultats détaillés



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.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Score
3,7 / 4

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

Indicateurs numériques

Alimentation du Dossier
Médical Partagé (DMP)

Score
72 / 100



Messagerie sécurisée

Score
69 / 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.

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