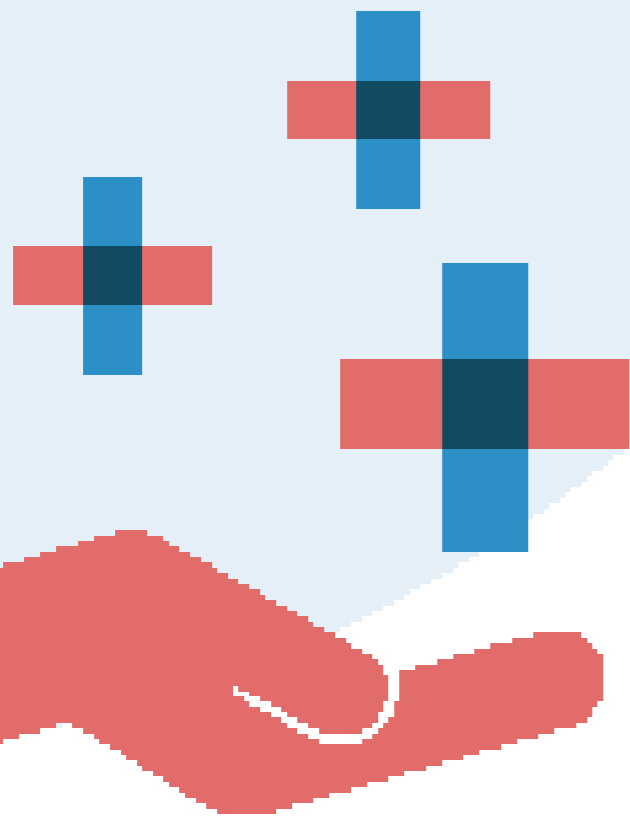


# LA QUALITE S'AFFICHE

Information usagers  
Actualités 2025 -2026



**Institut Universitaire de la Face et du Cou**  
31 Avenue de Valombrose 06100 Nice  
Contacts : 04 92 03 17 18 - [iufc@chu-nice.fr](mailto: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 délivrés aux usagers.

Le CHU de Nice a été **certifié** le 23 février 2023 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
- **Titulaire** en cours de désignation
- **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

- En cours de désignation
- 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

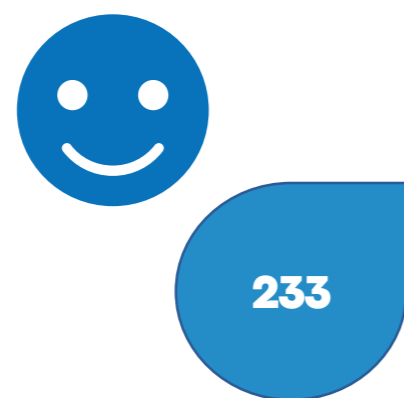
Site internet du  
CHU de Nice



# Résultats qualité et sécurité des soins

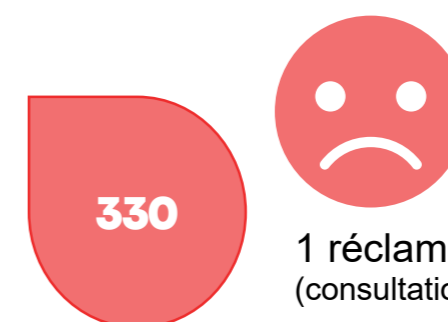
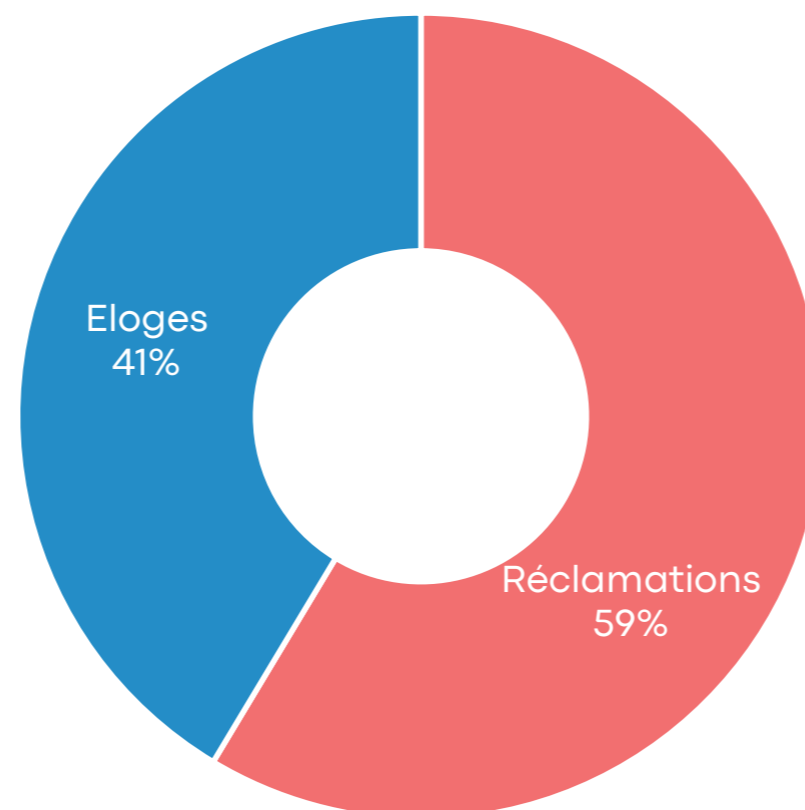
## Éloges et réclamations – 2025

### 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](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 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

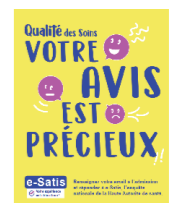
Nombre de questionnaires remplis : 263

**A**



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

Pensez à nous donner votre **e-mail**



Qualiscope  
résultats détaillés



# Résultats qualité et sécurité des soins médecine chirurgie obstétrique

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

## Prise en charge de la douleur

Score : 40 / 100 **C**



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

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



Qualiscope  
résultats détaillés



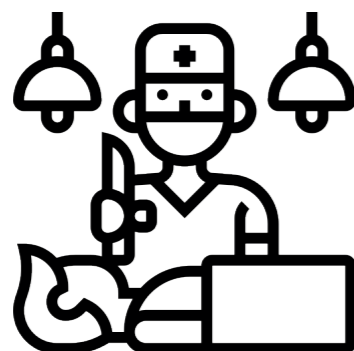
# Résultats qualité et sécurité des soins

## Séjours en chirurgie ambulatoire :

### Prise en charge clinique

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

Score  
10 / 100



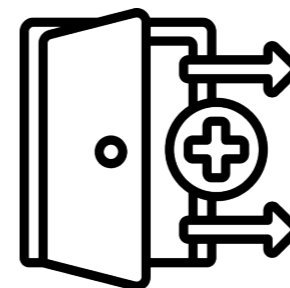
Anticipation de la prise en charge de la douleur

Score  
2 / 100



Evaluation du patient pour la sortie de la structure

Score  
4 / 100



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

Score  
52 / 100



Qualiscope  
résultats détaillés



# Résultats qualité et sécurité des soins en chirurgie ambulatoire 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

## Ré hospitalisations entre 1 et 3 jours après prostatectomie

Résultat similaire ou potentiellement  
meilleur que prévu



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.



### Consommations de produits hydroalcooliques

Score : **105 / 100** **A**

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 remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant en est un élément clé.**

Médecine Chirurgie  
Obstétrique

Score : 47 / 100 **C**



Chirurgie Ambulatoire

Score : 34 / 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.