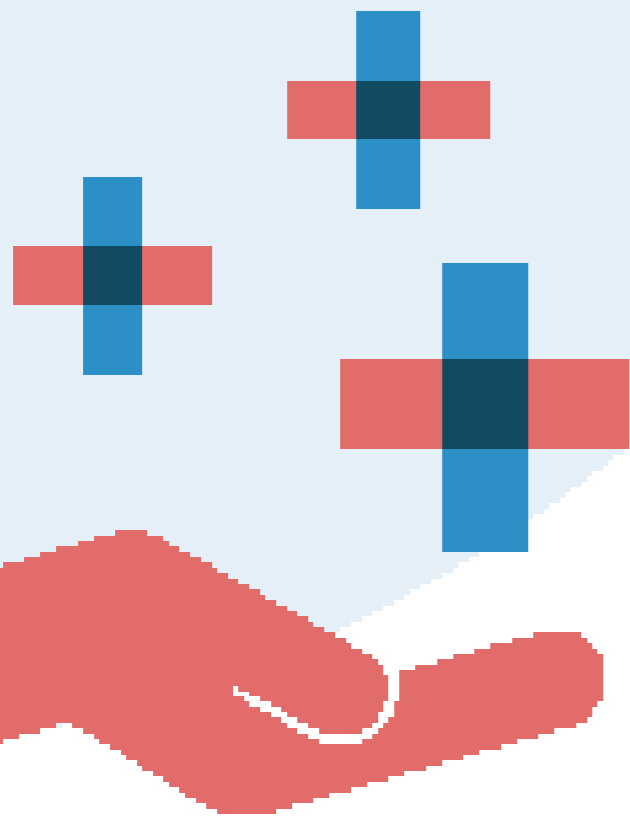


LA QUALITE S'AFFICHE

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



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 chroniques
- 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
- **Marina GARCIA** (suppléante), 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

- 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.



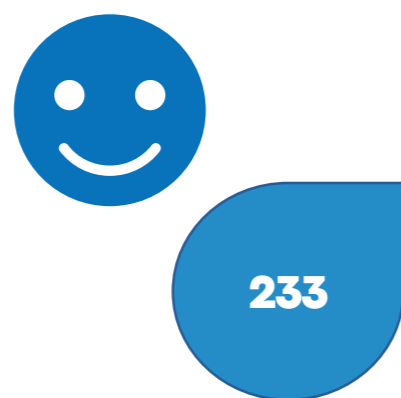
Qualiscope
résultats détaillés



Résultats qualité et sécurité des soins

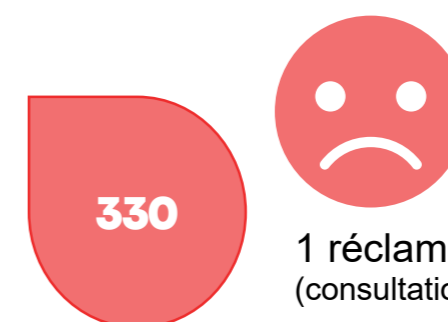
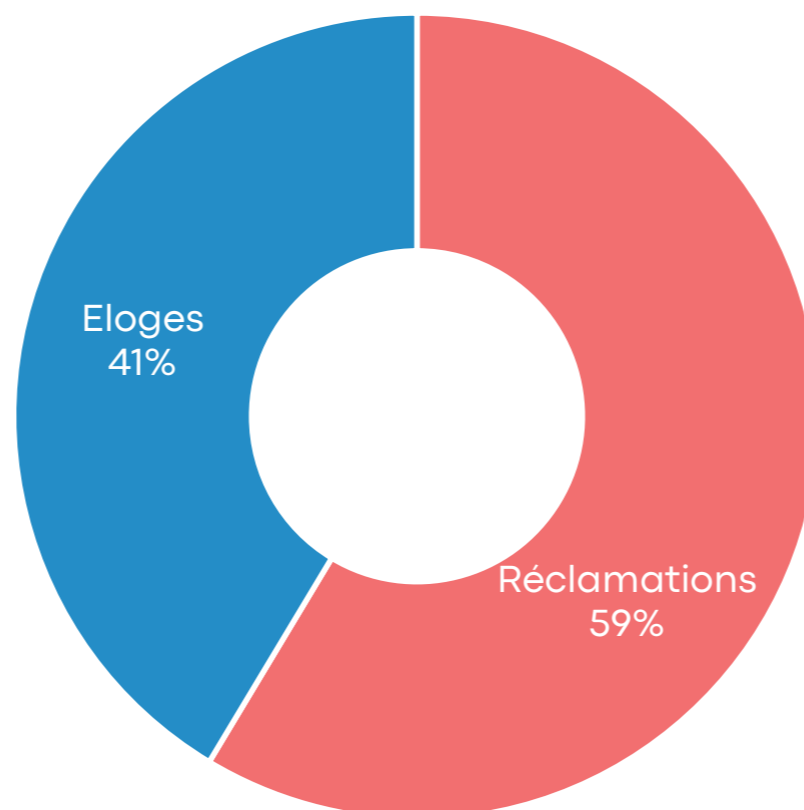
Éloges et réclamations – 2025

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 admis pour une **chirurgie ambulatoire** et ayant participé à l'enquête nationale.

Score global : 80 / 100

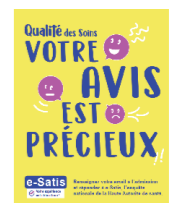
A

Nombre de questionnaires remplis : 263



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

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**.

Prise en charge de la douleur

Score : **40 / 100** **C**



Qualiscope
résultats détaillés



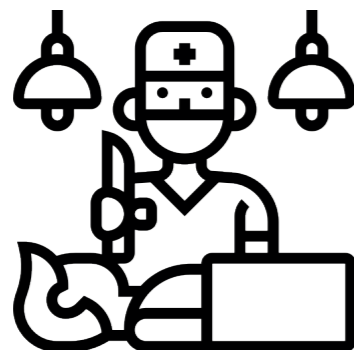
Résultats qualité et sécurité des soins

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**.

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

Score
10 / 100



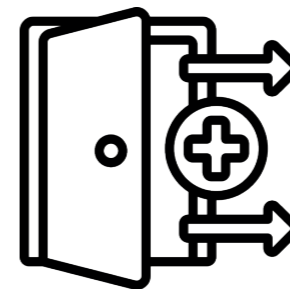
Anticipation de la prise en charge de la douleur

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

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 prostatectomie

Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu



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 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

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 hydro-alcooliques (SHA)

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

Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydro alcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains qui diminuent les infections associées aux soins.



Qualiscope
résultats détaillés



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.