

## Les indicateurs de Certification pour la qualité des soins

**Version de la certification :**  
Référentiel 2025

**Date de Certification :** 30 / 01 / 2026

Il y a 4 niveaux de certification allant de « Haute Qualité des soins » à « Qualité des soins insuffisante ».

Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS) et de la certification des établissements de santé sont accessibles sur le site Qualiscope.

Intitulé	Description	Valeur	Cotation	Evolution depuis la dernière évaluation
----------	-------------	--------	----------	---

### Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis) : (IQSS questionnaire patient - 2025)

<p><b>Appréciation globale des patients en hospitalisation +48h en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).</b></p> <p>Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en MCO et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.</p>	<p><b>Note globale des patients hospitalisés. Résultat des 5 composantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Accueil du patient</li> <li>· Prise en charge paramédicale</li> <li>· Prise en charge médicale</li> <li>· Chambre</li> <li>· Repas</li> <li>· Organisation de la sortie</li> </ul>	<p><b>75 %</b></p> <p>74 % 82 % 84 % 75 % 61 % 69 %</p>	<b>B</b>	→
<p><b>Appréciation globale des patients en chirurgie ambulatoire (CA).</b></p> <p>Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis en CA et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.</p>	<p><b>Note globale des patients hospitalisés. Résultat des 5 composantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Organisation avant l'hospitalisation</li> <li>· Accueil du patient</li> <li>· Prise en charge médicale et paramédicale</li> <li>· Chambre et collation</li> <li>· Organisation de la sortie et retour au domicile</li> </ul>	<p><b>77 %</b></p> <p>80 % 80 % 86 % 74 % 69 %</p>	<b>B</b>	↗

### Qualité des prises en charge cliniques en Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO)

<p><b>Prise en charge de la douleur.</b></p>	<p>Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et une stratégie de prise en charge. (Recueil 2025 : Données 2024)</p>	<b>100 %</b>	<b>A</b>	→
<p><b>Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse.</b></p>	<p>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. (Recueil 2025 : Données 2024)</p>	<b>100 %</b>	<b>A</b>	<b>NC</b>
<p><b>Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou.</b></p>	<p>Cet indicateur mesure le ratio standardisé du nombre observé sur le nombre attendu de complications veineuses : caillot de sang dans les veines et/ou caillot de sang dans les poumons, codées lors de séjours avec pose d'une prothèse totale de hanche (hors fractures) ou de genou lors d'un séjour MCO. (Recueil 2024 : Données 2023)</p>	<b>Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu</b>		

Intitulé	Description	Valeur	Cotation	Evolution depuis la dernière évaluation
----------	-------------	--------	----------	---

#### Qualité des prises en charges cliniques en Chirurgie Ambulatoire (CA)

<b>Evaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention.</b>	A l'admission, l'établissement doit vérifier le respect des consignes (jeûne, douche...), ce qui permet de s'assurer de l'éligibilité du patient à son intervention comme prévu. Cet indicateur mesure cette vérification. <i>(Recueil 2024 : Données 2023)</i>	52 %	C	↗
<b>Anticipation de la prise en charge de la douleur.</b>	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 leur prise soient expliquées. Cet indicateur mesure la remise de l'ordonnance. <i>(Recueil 2024 : Données 2023)</i>	18%	C	↗
<b>Evaluation du patient pour la sortie de la structure.</b>	Il est souhaitable d'utiliser un score pour la sortie. L'autorisation de sortie est une décision médicale authentifiée par la signature d'un des médecins. Cet indicateur mesure la traçabilité de l'autorisation de sortie. <i>(Recueil 2024 : Données 2023)</i>	78%	B	↗
<b>Contact entre la structure et le patient entre j+1 et j+3.</b>	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. <i>(Recueil 2024 – Données 2023)</i>	2%	C	→
<b>Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après cholécystectomie, hémorroïdectomie, intervention sur les amygdales, intervention pour lithiase urinaire ou pour affection non lithiasique.</b>	Cet indicateur permet d'identifier les causes des réhospitalisations non programmées qui sont potentiellement évitables et de mettre en place des actions d'amélioration. <i>(Recueil 2025 : Données 2024)</i>	<b>Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu</b>		

#### Coordination des prises en charge

<b>Qualité de la lettre de liaison à la sortie en MCO.</b>	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie après un séjour de plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO). <i>(Recueil 2025 : Données 2024)</i>	89 %	A	↗
<b>Qualité de la lettre de liaison à la sortie en CA.</b>	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire (CA). <i>(Recueil 2024 : Données 2023)</i>	54 %	C	→

#### Prévention des infections associées aux soins

<b>Hygiène des mains.</b>	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcooliques en MCO. <i>(Recueil 2025 : Données 2024)</i>	123%	A	→
<b>Infections du site opératoire après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou.</b>	Cet indicateur mesure les infections du site opératoire (ISO) 3 mois après pose d'une prothèse totale de hanche (hors fracture) ou de genou lors d'un séjour MCO. <i>(Recueil 2024 : Données 2023)</i>	<b>Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu</b>		