



LA QUALITE 2020

On l'affiche!

Résultats de l'année 2019

CERTIFICATION / SHMA certifiée en 2018 : A
La prochaine visite des experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé
aura lieu vers 2024

INDICATEURS



	2019	Evolution / année précédente	2018
Qualité du dossier patient	81%	↗	75%
Actions d'améliorations mises en œuvre (nombre)	23 actions	↗	19 actions
Délai d'attente (1 ^{er} contact et 1 ^{er} rendez-vous, tout service confondu)	37 J	↗	40 J

ENQUETES

Résultats des enquêtes	2019	Evolution / année précédente	2018
Satisfaction Patient	86%	↗	69%
Satisfaction Professionnel	73,4%	↘	75,6%
Satisfaction Restauration	93,8%	↘	100%

Nos priorités Qualité sont :

- Améliorer l'information sur les Droits du patient
- Poursuivre l'informatisation du dossier du patient
- Poursuivre l'évaluation des prises en charge (Méthode patient traceur)
- Conforter la sécurisation du circuit du médicament
- Développer les relations partenariales et la communication externe

