



LA QUALITE 2021

On l'affiche!

Résultats de l'année 2020

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

INDICATEURS

	2020	Evolution / année précédente	2019
Qualité du dossier patient	72%	↘	81%
Actions d'améliorations mises en œuvre (nombre)	38 actions	↗	23 actions
Délai d'attente (1 ^{er} contact et 1 ^{er} rendez-vous, tout service confondu)	65J	↘	37 J



ENQUETES

Résultats des enquêtes	2020	Evolution / année précédente	2019
Satisfaction Patient	89,4%	↗	86%
Satisfaction Professionnel	81,4%	↗	73,4%
Satisfaction Restauration	NR		93,8%

NR : Enquête Non Réalisée cette année

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

