




# LA QUALITE 2022

On l'affiche!

Résultats de l'année 2021

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

## INDICATEURS

|  QUALITY  | 2021                      | Evolution /<br>année<br>précédente | 2020                      |
|--|---------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| Qualité du dossier patient   | 64%                       | ↘                                  | 72%                       |
| Taux d'Actions d'améliorations<br>mises en œuvre (nombre d'actions réalisées<br>par rapport au nombre d'actions prévues sur l'année) | 90%<br>( soit 37 actions) | ↗                                  | 63%<br>( soit 38 actions) |
| Délai d'attente (1 <sup>er</sup> contact et 1 <sup>er</sup><br>rendez-vous, tout service confondu)                                   | 45J                       | ↘                                  | 65J                       |

## ENQUETES

| Résultats des enquêtes     | 2021  | Evolution /<br>année précédente | 2020  |
|----------------------------|-------|---------------------------------|-------|
| Satisfaction Patient       | 89,6% | =                               | 89,4% |
| Satisfaction Professionnel | 79,2% | ↘                               | 81,4% |
| Satisfaction Restauration  |       |                                 | NR    |

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
- Poursuivre les actions de Développement Durable

