



U F C QUE CHOISIR NANTES

1, place du Martray

44000 NANTES

☎ : 02 40 12 07 43

☎ : 02 40 47 60 52

contact@nantes.ufcquechoisir.

Juillet 2017

Les indicateurs de qualité des établissements de Santé en Loire-Atlantique

Quels sont les objectifs des indicateurs de qualité ?

La **Haute Autorité de Santé** (HAS) a pour mission d'informer les usagers sur la qualité des prises en charge dans les établissements de santé. A cet égard, elle développe **les indicateurs de qualité et de sécurité des soins**. Ces indicateurs sont disponibles sur le site internet *Scope santé* ([https:// www.scopesante.fr](https://www.scopesante.fr)).

Ces indicateurs permettent notamment :

- d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients : en effet, les établissements en ayant conscience de leurs points faibles peuvent mettre en place des dispositions afin de les réduire.
- de pouvoir comparer les établissements de santé afin d'aider à la prise de décision : effectivement, les indicateurs permettent de mettre en avant les points faibles et les points forts des établissements, points sur lesquels un usager peut se baser pour arrêter son choix d'établissements.

Il est désormais possible de comparer les établissements, qu'ils soient publics ou privés, afin d'éclairer les usagers. L'un des objectifs majeurs de ces indicateurs est donc de répondre à **l'exigence de transparence** tant demandée par les usagers.

Les indicateurs disponibles

Il existe plusieurs activités hospitalières mesurées par des indicateurs :

- La lutte contre les infections liées aux soins.
- La qualité de la prise en charge du patient.
- Les conditions de prises en charge de certaines pathologies médicales.

Sur le site *Scope santé*, les différents indicateurs sont notés sur 100. Ce chiffre est accompagné d'une lettre : le score A peut être considéré comme très satisfaisant, B comme satisfaisant, C comme moyen et D comme insuffisant. Les années figurant à côté des indicateurs sont celles correspondant aux relevés réalisés (dont la périodicité est biennale).

Dans les tableaux de cette étude, les établissements sont présentés dans l'ordre du meilleur au moins bon (en global).

Les résultats ont été collectés en juin 2017 sur le site *Scope Santé*.

La lutte contre les infections liées aux soins:

Sur les 5 indicateurs existants, nous en avons retenu 3:

- **La prévention des infections nosocomiales** : cet indicateur mesure la mise en place des dispositifs permettant de prévenir les infections nosocomiales. Une infection nosocomiale désigne **une infection contractée au cours d'une hospitalisation**, infection qui n'existait pas auparavant ni, d'ailleurs, durant les 48 premières heures à l'hôpital.
- **La prévention des infections en chirurgie** : cet indicateur évalue la qualité de l'organisation pour la prévention des **infections du site opératoire** en chirurgie ou en obstétrique.
- **Le bon usage des antibiotiques** : cet indicateur reflète le niveau d'engagement de l'établissement de santé dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques.

Lutte contre les infections liées aux soins

Etablissement	Prévention des infections nosocomiales (2014)	Prévention des infections en chirurgie (2014)	Bon usage des antibiotiques (2015)
Clinique Jules Verne Nantes	100/100 (A)	100/100 (A)	100/100 (A)
Clinique Sourdille Nantes	98/100 (A)	100/100 (A)	100/100 (A)
Hôpital privé du confluent Nantes	96/100 (A)	100/100 (A)	100/100 (A)
Centre Hospitalier de Saint-Nazaire	90/100 (A)	100/100 (A)	98/100 (A)
Polyclinique de l'Europe de Saint-Nazaire	88/100 (A)	92/100 (A)	86/100 (A)
Clinique Brétéché Nantes	94.50/100 (A)	95/100 (A)	90/100 (B)
Polyclinique de l'Atlantique de Saint-Herblain	94/100 (A)	100/100 (A)	83/100 (B)
Centre Hospitalier Ancenis	73/100 (B)	87/100 (A)	100/100 (A)
CHU de Nantes	90/100 (A)	90/100 (A)	77/100 (B)
Hôpital de Pornic la Chaussée	85/100 (A)	Non concerné	90/100 (B)
Hôpital local de Clisson	91/100 (A)	Non concerné	83/100 (B)
Centre de SSR Le Beaumanoir Nantes	68/100 (B)	Non concerné	85/100 (A)
Centre Hospitalier de Savenay	66.50/100 (B)	Non concerné	64/100 (B)
Hôpital de Vertou	64.50/100 (B)	Non concerné	59/100 (B)
Hôpital du Loroux-Bottereau	64.50/100 (B)	Non concerné	59/100 (B)
Clinique Sainte-Marie Chateaubriant	94/100 (A)	76/100 (C)	100/100 (A)
Clinique Saint-Augustin Nantes	86/100 (A)	82/100 (B)	69/100 (C)
Clinique Jeanne d'Arc Nantes	82/100 (A)	76/100 (C)	69/100 (C)
Centre Hospitalier de Chateaubriant	82.50/100 (A)	79/100 (B)	61/100 (D)
ESEAN Nantes	59.50 (C)	Non concerné	55/100 (D)
USLD Cheveux blancs Orvault	53/100 (D)	Non concerné	69/100 (C)

Commentaires de l'UFC Que Choisir :

Globalement, nous observons des efforts de la part des grandes structures de santé dans la lutte contre les infections liées aux soins. En revanche, les petits établissements de santé ont des marges de progrès très importantes à réaliser, au vu des mesures publiées. Certains résultats sont alarmants, car ils révèlent une prise en compte très insuffisante des risques d'infections nosocomiales, qui peuvent avoir des conséquences graves pour les patients.

La qualité de la prise en charge des patients:

La médecine chirurgie obstétrique (MCO) correspond aux séjours hospitaliers en soins de courte durée, avec ou sans hébergement pour les activités de médecine, chirurgie, obstétrique et odontologie.

Les soins de suite et de réadaptation (SSR) ont pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Afin de mesurer la qualité de la prise en charge en SRR et en MCO, nous avons retenu quatre indicateurs :

- **La qualité du dossier patient:** Cet indicateur mesure la qualité de tenue du dossier patient. Pour cela, plusieurs critères sont pris en compte tels que la présence des coordonnées du médecin, des documents médicaux, l'examen médical d'entrée...
- **Le suivi du poids:** Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez les patients adultes
- **La traçabilité de l'évaluation de la douleur:** La douleur est évaluée grâce à une échelle, et inscrite sur le dossier patient.
- **Le lien hôpital/ville:** Cet indicateur évalue la qualité et le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation et la qualité du document de sortie. Cette catégorie sera complétée par un indicateur concernant la qualité de la lettre de liaison à la sortie courant 2018.

Qualité de la prise en charge en médecine chirurgie obstétrique

Etablissement	Qualité du dossier patient (2015)	Suivi du poids (2015)	Traçabilité de l'évaluation de la douleur (2015)	Lien hôpital/ville (2015)
Polyclinique de l'Atlantique de Saint-Herblain	89/100 (A)	100/100 (A)	95/100 (A)	50/100 (C)
Centre Hospitalier de Chateaubriant	88/100 (A)	96/100 (A)	99/100 (A)	15/100 (C)
Clinique Sainte-Marie Chateaubriant	78/100 (B)	99/100 (A)	100/100 (A)	41/100 (C)
Clinique Saint-Augustin Nantes	83/100 (B)	91/100 (A)	99/100 (A)	38/100 (C)
Clinique Sourdille Nantes	79/100 (B)	100/100 (A)	99/100 (A)	30/100 (C)
Clinique Brétéché Nantes	81/100 (B)	91/100 (A)	91/100 (A)	23/100 (C)
Hôpital privé du confluent Nantes	76/100 (C)	96/100 (A)	98/100 (A)	25/100 (C)

Qualité de la prise en charge en médecine chirurgie obstétrique

Etablissement	Qualité du dossier patient (2015)	Suivi du poids (2015)	Traçabilité de l'évaluation de la douleur (2015)	Lien hôpital/ville (2015)
Polyclinique de l'Europe de Saint-Nazaire	77/100 (B)	100/100 (A)	100/100 (A)	9/100 (C)
Centre Catherine de Sienne Nantes	68/100 (C)	95/100 (A)	99/100 (A)	23/100 (C)
Clinique Jules Verne Nantes	74/100 (C)	86/100 (B)	95/100 (A)	18/100 (C)
Clinique Jeanne d'Arc Nantes	75/100 (C)	97/100 (A)	99/100 (A)	3/100 (C)
Centre Hospitalier Ancenis	87/100 (A)	94/100 (A)	70/100 (B)	19/100 (C)
Centre Hospitalier de Saint-Nazaire	81/100 (B)	76/100 (B)	89/100 (B)	20/100 (C)
Hôpital de Pornic la Chaussée	92/100 (A)	71/100 (B)	83/100 (B)	11/100 (C)
CHU de Nantes	70/100 (C)	79/100 (B)	68/100 (C)	11/100 (C)

Qualité de la prise en charge en soins de suite et de réadaptation

Etablissement	Qualité du dossier patient (2015)	Suivi du poids (2015)	Traçabilité de l'évaluation de la douleur (2015)	Lien hôpital/ville (2015)
Clinique Brétéché Nantes	97/100 (A)	93/100 (A)	99/100 (A)	100/100 (A)
Centre de SSR Le Beaumanoir Nantes	84/100 (A)	94/100 (A)	95/100 (A)	99/100 (A)
Centre Hospitalier de Savenay	93/100 (A)	98/100 (A)	100/100 (A)	84/100 (B)
Centre Hospitalier de Saint-Nazaire	87/100 (A)	80/100 (B)	100/100 (A)	92/100 (A)
Etablissement de SSR Roz Arvor Nantes	93/100 (A)	94/100 (A)	91/100 (A)	79/100 (B)
Centre Hospitalier de Chateaubriant	87/100 (A)	80/100 (B)	95/100 (A)	70/100 (B)
Clinique du Parc Nantes	80/100 (B)	99/100 (A)	Non concerné	91/100 (A)
Centre Hospitalier Ancenis	86/100 (A)	94/100 (A)	100/100 (A)	55/100 (C)
Hôpital local de Clisson	92/100 (A)	81/100 (B)	100/100 (A)	64/100 (C)

Qualité de la prise en charge en soins de suite et de réadaptation

Etablissement	Qualité du dossier patient (2015)	Suivi du poids (2015)	Traçabilité de l'évaluation de la douleur (2015)	Lien hôpital/ville (2015)
Hôpital de Pornic la Chaussée	77/100 (B)	71/100 (B)	94/100 (A)	69/100 (C)
Hôpital de Vertou	83/100 (B)	84/100 (B)	65/100 (C)	70/100 (B)
Hôpital du Loroux-Bottereau	83/100 (B)	84/100 (B)	65/100 (C)	70/100 (B)
CHU de Nantes	83/100 (B)	63/100 (C)	79/100 (B)	53/100 (C)
Hôpital à domicile Nantes et région	83/100 (B)	48/100 (C)	68/100 (B)	40/100 (C)

Commentaires UFC Que Choisir:

Nous remarquons des progrès importants dans la qualité de la tenue du dossier patient, pour un grand nombre d'établissements. Néanmoins, des efforts restent à faire pour les établissements relevant de la catégorie C (CHU de Nantes, Centre Catherine de Sienne...). Concernant le suivi du poids, les indicateurs sont plutôt encourageants. Il en va de même pour la traçabilité de l'évaluation de la douleur, pour lequel néanmoins le CHU de Nantes, l'hôpital de Vertou et du Loroux Bottereau obtiennent un résultat moyen.

L'indicateur lien hôpital/ville reste un gros point noir des établissements. En effet, tous les établissements obtiennent un résultat moyen, avec de faibles scores de conformité. Cela traduit un problème d'organisation des secrétariats médicaux, ce qui est anormal. Les efforts à faire par les établissements sont d'autant plus importants qu'ils ont l'obligation depuis début 2017 de remettre aux patients une lettre de liaison au moment de la sortie de l'hospitalisation.

En SSR, les indicateurs de qualité sont globalement moins bons qu'en MCO, en particulier dans le suivi du poids.

Des nouveaux indicateurs:

Afin de compléter l'analyse de la qualité de la prise en charge des patients dans les établissements de santé, l'HAS a mis en place des nouveaux indicateurs dans certains domaines médicaux comme l'accouchement, l'accident vasculaire cérébral (AVC) ou la cancérologie.

Dans ces domaines, nous avons retenu trois indicateurs:

- **La qualité du dossier patient dans le cadre d'un AVC:** Cet indicateur évalue la qualité du dossier patient lorsqu'il est hospitalisé pour un AVC.
- **Décision médicale en équipe en cas de cancer:** Cet indicateur évalue si une proposition de traitement a été émise par au moins trois médecins qui ont des spécialités différentes lors de la prise en charge initiale d'un patient atteint de cancer.
- **Surveillance clinique minimale en salle de naissance après l'accouchement:** Cet indicateur évalue la surveillance clinique minimale dans les 2 heures qui suivent l'accouchement et l'examen autorisant la sortie de la patiente de la salle de naissance.

Etablissements	Qualité du dossier patient dans le cadre d'un AVC (2014)	Décision médicale en équipe en cas de cancer (2015)	Surveillance clinique minimale en salle de naissance après l'accouchement (2014)
Clinique Brétéché Nantes	Non concerné	100/100 (A)	80/100 (B)
Centre Hospitalier de Saint-Nazaire	86/100 (B)	92/100 (A)	60/100 (C)
CHU de Nantes	82/100 (B)	67/100 (C)	70/100 (B)
Clinique Jules Verne Nantes	Non concerné	86/100 (B)	Non concerné
Centre Hospitalier Ancenis	76/100 (B)	Non concerné	80/100 (B)
Hôpital privé du Confluent Nantes	73/100 (C)	75/100 (B)	Non concerné
Centre Hospitalier Chateaubriant	77/100 (C)	Non concerné	78/100 (B)
Clinique Sainte-Marie Chateaubriant	Non concerné	36/100 (C)	Non concerné

Commentaires UFC Que Choisir:

Ces indicateurs sont beaucoup plus ciblés que les indicateurs généraux, et permettent aux usagers de mesurer les efforts consentis par les établissements dans la recherche de qualité, pour la pathologie concernée. **Les résultats de ce tableau montrent que des progrès restent à réaliser par ces établissements**, afin de gagner la confiance des usagers.

Rendez-vous sur (<https://www.scopesante.fr>).