

## Les établissements de

**Q**ue vous soyez malade ou en passe d'être opéré, les questions sont récurrentes, en Dracénie comme ailleurs : cet établissement a-t-il bonne réputation ? L'accueil est-il correct ? La qualité des soins est-elle suffisante ?

Autant de questions que vous vous posez et auxquelles vous aurez désormais des réponses par l'intermédiaire du site internet Scope santé, lancé en 2013 par la Haute autorité de la santé (HAS), en partenariat avec le ministère de la Santé.

Pour recueillir les informations nécessaires, la HAS a fourni un questionnaire à tous les patients hospi-

talisés 48 heures ou plus. Au total, 122 060 patients ont répondu, ce qui a permis de noter 623 établissements (dont le Centre hospitalier de la Dracénie et la Polyclinique Notre-Dame).

Tous critères confondus, « les patients ont donné la note de satisfaction globale de 73,2 sur 100 pour leur hospitalisation », relève la présidente de la HAS, Dominique Le Gudulec.

### Le privé mieux noté

Dans l'hexagone, on s'aperçoit que les patients sont plutôt satisfaits par la prise en charge des infirmiers et des aides-soignants (note de satisfaction nationale de 81 sur

100), comme par les médecins et les chirurgiens (80 sur 100).

En revanche, la qualité des repas (58 sur 100), et l'organisation de la sortie (63 sur 100) ne font pas l'unanimité.

Tous les établissements (hôpitaux et cliniques) possèdent également un niveau de certification, établi par la HAS.

Dans le secteur de Draguignan, on s'aperçoit que le privé possède, en général, les meilleures notations. Que ce soit pour les patients, mais aussi pour la HAS puisque quatre cliniques ont un A, une autre est notée B et le Centre hospitalier a lui un C.

T.D.

## Comment ça marche ?

Selon leur note de satisfaction, les établissements sont classés sur le site Scope santé en 4 couleurs différentes, représentant 4 niveaux de satisfaction, allant du vert à l'orange en passant par le vert clair et le jaune.

### La note des patients :

- Vert, supérieur ou égal à 77,3 : 73 établissements (12%).
- Vert clair, entre 74 et 77,3 : 181 établissements (29%).
- Jaune, entre 70,7 et 74 : 230 établissements (37%).
- Orange, inférieur à 70,7 : 139 établissements (22%).

Les établissements non concernés totalisent un nombre de dossiers insuffisant pour entrer dans la comparaison nationale.

### La certification de la Haute autorité de la santé :

Les lettres représentent une cotation correspondant au résultat de l'évaluation pour un critère ou un indicateur donné : A (certifiés), B (avec recommandations/avec recommandation d'amélioration), C (avec réserve/avec obligation d'amélioration), D (en sursis de certification), E (non certifié).

La note globale s'appuie sur l'appréciation du niveau de qualité de l'établissement pour 21 thématiques.

## Centre hospitalier de la Dracénie

### Lieu :

Route de Montferrat, 83007 Draguignan.

### Public

Sans être extraordinaire, le taux de satisfaction des patients est correct avec 71% - globalement plus que les voisins départementaux -, ce qui place l'établissement dans la moyenne en France (voir ci-dessus). En revanche, la HAS certifie cet établissement avec une obligation

d'amélioration, portant sur « les moyens mis en œuvre pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et gérer les risques pouvant survenir ».

Seulement 14% des hôpitaux et cliniques sont dans ce cas en France, alors que 83% des établissements ont un A ou un B.

### L'évaluation de la HAS dans le détail :

#### Lutte contre les infections liées aux soins :

- Prévention des

infections nosocomiales : 100/100 (A).

- Hygiène des mains : 79,20/100 (B).

- Prévention des infections en chirurgie : 100/100 (A).

- Maîtrise des bactéries multirésistantes : 100/100 (A).

- Bon usage des antibiotiques : 88/100 (B).

#### Évaluation de la douleur :

- Traçabilité de l'évaluation de la douleur : 95/100 (A).

- Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire : 89/100 (B).

#### Dossier du patient :

- Qualité du dossier patient : 82/100 (B).

- Qualité du dossier d'anesthésie : 89/100

(A).

- Suivi du poids : 90/100 (A).

#### Organisation de la sortie :

- Document de sortie : 43/10 (C).

## La note des patients

# 71 %

Le taux de satisfaction des patients est moyen. La prise en charge par les infirmiers et par les médecins est positive pour les patients (respectivement 78 et 75% de satisfaction), alors que les repas (66%), ainsi que l'organisation de la sortie (60%) sont loin d'être plébiscités. L'accueil (qui comprend aussi l'accessibilité et le parking), et la chambre (propreté, calme), reçoivent la note de 70 et 73.

## Certification

La note signifie que le Centre hospitalier doit s'améliorer impérativement sur plusieurs points. La HAS cible en particulier un domaine dans lequel l'hôpital doit « *obligatoirement* » se transformer : le management de la qualité et des risques, c'est-à-dire les moyens mis en œuvre pour améliorer la qualité et la sécurité des soins, gérer les risques pouvant survenir. Cette politique doit être intégrée dans les orientations stratégiques, déclinée pour chaque secteur d'activité en objectifs et indicateurs et diffusée dans l'établissement. Trois autres thématiques font l'objet de « *recommandation d'amélioration* » : les urgences, les médicaments et le dossier patient.

## L'Unité de soin longue durée

Rattachée au Centre hospitalier, l'Unité de soin longue durée possède en conséquence la même certification de la HAS (C). Elle ne possède pas de note de ses patients.

### Lieu :

Boulevard Joseph-Collomb, 83300

Draguignan.

### Public

**Activités et spécialité :** Prise en charge de patients non autonomes dont l'état nécessite une surveillance médicale constante.





# santé au rapport !



(Photos Philippe Arnassan)

## Centre de dialyse Serena

■ **Lieu :**  
345 avenue Pierre-Brossolette, 83300 Draguignan.  
■ **Privé à but lucratif**  
■ **Activités et spécialité :**  
Hémodyalise en centre (adultes), Hémodyalise en unité de dialyse médicalisée, autodialyse, hémodyalise à domicile (adultes), entraînement à l'hémodyalise, dialyse péritonéale

automatisée (adultes), entraînement à la dialyse péritonéale.  
■ **Lutte contre les infections liées aux soins :**  
- Prévention des infections nosocomiales : 83/100 (A).  
- Hygiène des mains : 69,60/100 (B).  
- Maîtrise des bactéries multirésistantes : 92/100 (A).  
L'établissement possède également la

note maximale dans les quatre critères d'hémodialyse.

### Certification

**A** L'établissement recense un maximum de notes favorables. Le droit et le parcours des patients, les médicaments, le management de la qualité et des risques, le risque infectieux et le dossier patient reçoivent tous un A.

## Centre du Bessillon

■ **Lieu :**  
Avenue de Verdun, ZAC Chabran, 83300 Draguignan.  
■ **Privé à but lucratif**  
■ **Activités et spécialité :**  
Soins de suite et de réadaptation.

nosocomiales : 93,50/100 (A).  
- Hygiène des mains : 98,20/100 (A).  
- Maîtrise des bactéries multirésistantes : 100/100 (A).  
- Bon usage des antibiotiques : 98/100 (A).

**L'évaluation de la HAS dans le détail :**  
■ **Lutte contre les infections liées aux soins :**  
- Prévention des infections

L'évaluation de la douleur, le dossier patient ainsi que l'organisation de la sortie ont tous obtenu un A.

### Certification

**A** Le centre de rééducation fonctionnelle du Bessillon possède la note maximale dans les cinq points notés par la Haute autorité de la santé : le droit des patients, le parcours des patients, les médicaments, le management de la qualité et des risques, ainsi que le dossier patient.

## Polyclinique Notre-Dame

■ **Lieu :**  
Avenue Pierre-Brossolette, 83300 Draguignan.  
■ **Privé à but lucratif**  
■ **Activités et spécialité :**  
Cancérologie, médecine, chirurgie, hospitalisation à domicile, court séjour.

**L'évaluation :**  
■ **Lutte contre les infections liées aux soins :**  
- Prévention des infections

nosocomiales : 99/100 (A).  
- Hygiène des mains : 95,10/100 (A).  
- Prévention des infections en chirurgie : 92/100 (A).  
- Maîtrise des bactéries multirésistantes : 100/100 (A).  
- Bon usage des antibiotiques : 100/100 (A).  
L'évaluation de la douleur, le dossier patient et l'organisation de la sortie ont tous un A.

### La note des patients

**73** % de satisfaction. Les patients sont ravis par la prise en charge des médecins (80%) et des infirmiers (79%). Ils sont en revanche mitigés (70%) concernant la chambre (propreté, calme). La qualité des repas (50%) ou l'organisation de la sortie (64%) plombent la note de l'établissement.

### Certification

**A** Les sept critères retenus par la HAS reçoivent tous la note maximale: le parcours des patients, les droits des patients, le dossier des patients, les médicaments, le risque infectieux, le management de la qualité des risques, ainsi que les processus logistiques (activités logistiques tel que lingerie, restauration, transports...).

## Clinique Les Espérels

■ **Lieu :**  
Les Cornuérèdes, 83830 Figagnières.  
■ **Privé à but non lucratif**  
■ **Activités et spécialité :** Soins de suite et de réadaptation.  
**L'évaluation :**  
■ **Lutte contre les infections :**  
- Prévention des infections nosocomiales : 89/100 (A).  
- Hygiène des mains :

115,50/100 (A).  
- Maîtrise des bactéries multirésistantes : 76/100 (B).  
- Bon usage des antibiotiques : 67/100 (C).

### Certification

**A** Les cinq critères retenus par la HAS reçoivent tous la note maximale avec un A.

## Clinique Les Oliviers

■ **Lieu :** Quartier du Ray, 83830 Callas.  
■ **Privé à but lucratif**  
■ **Activités et spécialité :** Soins de suite et de réadaptation.

**L'évaluation dans le détail :**  
■ **Lutte contre les infections liées aux soins :**  
- Prévention des infections

nosocomiales : 75,50/100 (A).  
- Hygiène des mains : 68,30/100 (B).  
- Maîtrise des bactéries multirésistantes : 78/100 (B).  
- Bon usage des antibiotiques : 74/100 (B).  
L'évaluation de la douleur, le dossier patient et l'organisation de la sortie ont tous un A.

### Certification

**B** Globalement, l'établissement est plutôt bien noté par la HAS... sauf pour la qualité de vie au travail du personnel, qui doit faire l'objet d'amélioration. D'autant plus que 98% des établissements en France sont notés A dans le domaine. Il y a donc du travail en ce sens.

## Et ailleurs ?

**Fréjus/Saint-Raphaël**  
CHI : Note des patients 66/100, Certification D.  
**Toulon**  
CH Sainte-Musse : Note des patients 70/100; Certification A.  
CH Sainte-Anne : Patients 76/100, Certification B.  
**Nice**  
CHU de l'Archet : Note des patients 70/100, Certification B.  
CHU Pasteur : Note des patients 73/100, Certification B.  
**Grasse**  
CH : Note des patients 72/100, Certification A.