

# Résultats qualité et sécurité des soins



Le CRRF COS Pasteur est un établissement privé à but non lucratif de la Fondation COS Alexandre Glasberg

## CRRF COS PASTEUR

Membre du GCS PATCS

5 Esplanade Lucien Péchart  
10000 TROYES  
Tel : 03 25 43 78 84

Site internet :  
<https://www.fondationcos.org/crrf-cos-pasteur>

Visite virtuelle :  
(à flasher !)



## Certification pour la qualité des soins

La certification concerne tous les établissements de santé français, publics et privés. Elle est obligatoire et a lieu à intervalles définis par le niveau de certification. Elle consiste en une évaluation externe de l'établissement, sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS). Menée par des experts-visiteurs qui sont également des professionnels de terrain (médecins, soignants, responsables qualité, gestionnaires), elle vise à évaluer le niveau de qualité atteint, sur l'ensemble de l'organisation et des pratiques professionnelles.

Version de la certification : référentiel 2014

Date de la décision de certification : 19 mars 2019



### Établissement certifié avec recommandation d'amélioration

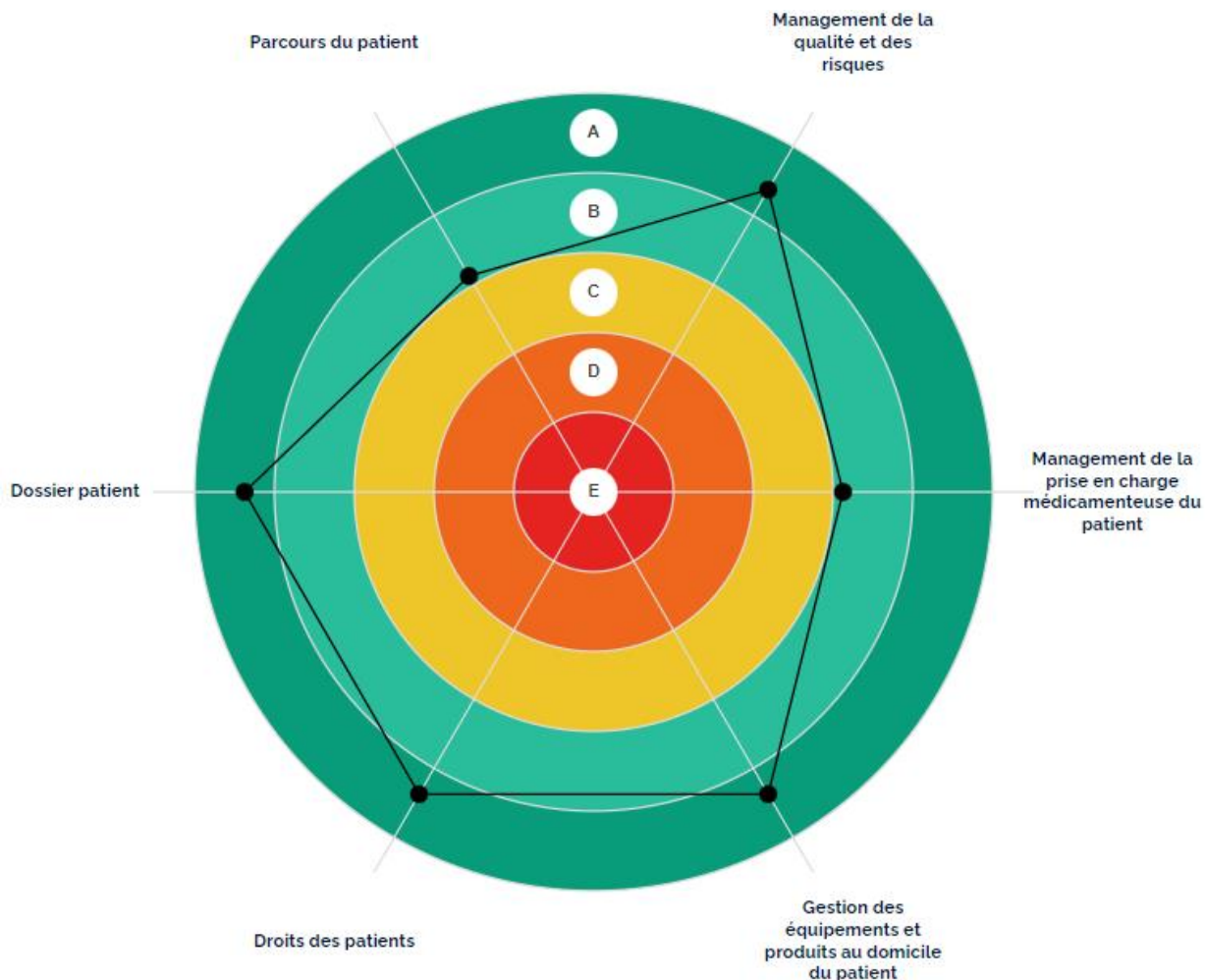
Légende : il y a 5 niveaux de certification allant de A pour le plus haut à E pour le plus bas



Les résultats de la certification des établissements de santé sont accessibles sur le site de la HAS.  
Pour en savoir plus :



# Certification pour la qualité des soins



La certification V2014 est prononcée pour le Groupement de Coopération Sanitaire Plateforme d'Aval sur le Territoire Champagne Sud (GCS PATCS) qui regroupe le CRRF COS Pasteur et l'HAD de la Mutualité Française (le Centre Hospitalier de Troyes est également membre du GCS PATCS mais n'entre pas dans son périmètre de certification).

La HAS a décidé d'une certification de l'établissement avec recommandation d'amélioration (B) en novembre 2018.

**La prochaine visite aura lieu du 8 au 12 avril 2024**

# Indicateurs Qualité Sécurité des Soins

## → Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications



**80 %**

→ stable

**Prise en charge de la douleur**

Source : IQSS dossier patient - 2022

Répartition nationale des établissements par niveau



## → Coordination des prises en charge

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.



**Qualité de la lettre de liaison à la sortie**

Source : IQSS dossier patient - 2022

↗ en progrès

Répartition nationale des établissements par niveau



**Projet de soins, projet de vie**

Source : IQSS dossier patient - 2021

↘ en baisse

Répartition nationale des établissements par niveau



## → Prévention des infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.



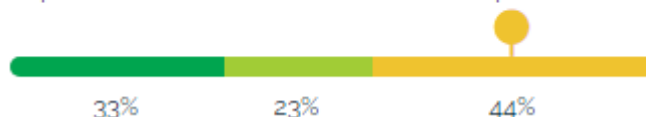
**70 %**

↘ en baisse

Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)

Source : IQSS questionnaire établissement - 2022

Répartition nationale des établissements par niveau



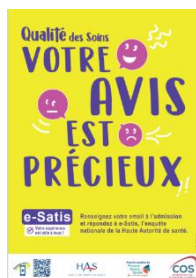
## → Taux de vaccination antigrippale du personnel hospitalier :

**27,8 %**

Données hiver  
2022/2023

Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins des établissements de santé sont accessibles sur le site de la HAS. Pour en savoir plus :





# Satisfaction et expérience des patients

## e-SATIS

Notre établissement participe au recueil national de la l'appréciation des patients sur la qualité de leur prise en charge. Ce dispositif appelé « e-Satis » est mis en place par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les établissements tels que le nôtre, de Soins de Suite et Réadaptation, y participent depuis octobre 2020.

S'il a communiqué une adresse mail, chaque patient ayant séjourné au moins 7 nuits en hospitalisation complète et sortant à domicile, reçoit de la HAS un lien par mail dans les 15 jours qui suivent sa sortie, afin de participer à cette enquête de satisfaction.

**Voici les résultats pour le CRRF COS Pasteur – du 28 sept 2022 au 2 oct 2023\* :**

Indicateur	Score	Effectif
Satisfaction globale	80.02	21
Satisfaction de l'accueil	85.71	21
Satisfaction de la prise en charge	84.53	21
Satisfaction de la prise en charge par les médecins/chirurgiens	80.16	21
Satisfaction de la prise en charge par les infirmier(e)s/aide-soignant(e)s	62.10	21
Satisfaction de la chambre et des repas	74.72	21

→ **\*NB** : 99 e-mails envoyés aux patients – 21 réponses complètes (taux de retour 21%). Le chiffre minimum de 30 questionnaires de patients pouvant être inclus n'étant pas atteint, les résultats de l'enquête e-Satis 2023 pour le CRRF COS Pasteur ne sont pas diffusés publiquement.

Les résultats de la satisfaction et de l'expérience patients sont accessibles sur le site de la HAS. Pour en savoir plus :



Nous distribuons lors de la sortie de nos patients un questionnaire de satisfaction qui permet d'évaluer le niveau d'appréciation sur différents points.

Voici les résultats synthétiques de ces questionnaires de sortie pour le CRRF COS Pasteur, hospitalisation complète, année 2023

**Taux de retour : Hospitalisation complète : 54 %**

	Excellent	Bon	Mauvais	Très mauvais
Votre appréciation sur : <b>LES SOINS</b>	<b>54 %</b>	<b>45 %</b>	<b>1 %</b>	<b>-</b>
Votre appréciation sur : <b>LA REEDUCATION</b>	<b>61 %</b>	<b>39 %</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Votre appréciation sur : <b>L'ACCUEIL DANS LES SERVICES DE SOINS</b>	<b>57 %</b>	<b>42 %</b>	<b>-</b>	<b>1 %</b>
Votre appréciation sur : <b>L'INFORMATION LIEE A VOS SOINS</b>	<b>52 %</b>	<b>32 %</b>	<b>13 %</b>	<b>3 %</b>
Votre appréciation sur : <b>LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR</b>	<b>52 %</b>	<b>42 %</b>	<b>6 %</b>	<b>1 %</b>
Votre appréciation sur : <b>LE CONFORT DE LA CHAMBRE</b>	<b>31 %</b>	<b>66 %</b>	<b>1 %</b>	<b>2 %</b>
Votre appréciation sur : <b>LA RESTAURATION</b>	<b>11 %</b>	<b>61 %</b>	<b>18 %</b>	<b>11 %</b>
Votre appréciation sur : <b>L'ORGANISATION DE LA SORTIE</b>	<b>39 %</b>	<b>58 %</b>	<b>3 %</b>	<b>-</b>
Quelle est votre <b>APPRECIATION GLOBALE</b> du CRRF COS Pasteur	<b>49 %</b>	<b>45 %</b>	<b>4 %</b>	<b>2 %</b>

**La Commission Des Usagers (CDU) prend connaissance de ces résultats lors de ses réunions.**