



Fiche 16

Les indicateurs de qualité, de sécurité et de satisfaction

La qualité des soins est la première attente des usagers. Afin d'identifier des objectifs d'amélioration du système de santé, des indicateurs permettent d'évaluer la qualité des soins. Éléments essentiels de votre information sur les établissements de santé, les indicateurs, interprétés avec précaution, peuvent en partie guider votre choix de la structure responsable de votre prise en charge.

Comment définir la qualité des soins ?

La qualité des soins est un concept qui comporte différents aspects. Des soins de qualité sont :

- des soins dont on a apporté la preuve qu'ils sont efficaces ;
- des soins qui répondent aux besoins et aux préférences des patients ;
- des soins qui protègent les patients d'erreurs et de dommages.

Ainsi, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit la qualité comme la capacité « de garantir à chaque patient les actes thérapeutiques lui assurant le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science, au meilleur coût pour le meilleur résultat, au moindre risque, pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, résultats, contacts humains... ».

Qu'est-ce qu'un indicateur de qualité des soins ?

Un indicateur est un outil de mesure d'un résultat de santé (ex : taux d'infections nosocomiales d'une pratique, taux de traçabilité de l'évaluation de la douleur retrouvé dans le dossier patient) ou encore d'organisation des structures (ex : temps d'attente aux urgences) qui permet d'estimer de manière valide et fiable la qualité des soins et ses variations dans le temps et dans l'espace.

À quoi sert un indicateur ?

Les résultats de ces indicateurs servent à :

- informer les usagers ;
- mobiliser les professionnels de santé pour améliorer les pratiques et mettre en place des actions correctives ;
- orienter les politiques des pouvoirs publics.

Où trouver les indicateurs pouvant m'aider à choisir un établissement ?

Les indicateurs de chaque établissement sont publiés sur le site SCOPE SANTÉ à l'adresse suivante : www.scope.sante.gouv.fr.

Les informations ainsi disponibles peuvent vous aider à comparer les établissements.

Toutefois, il est important de garder à l'esprit que la qualité globale d'un établissement ne peut être extrapolée à partir de ces seuls indicateurs qui ne reflètent pas toutes les prises en charges spécifiques.

Comment la satisfaction des patients sur la prise en charge est-elle mesurée (I-SATIS)?

Les hôpitaux peuvent mesurer la satisfaction de leurs patients grâce à un questionnaire commun permettant de construire des indicateurs. Chaque établissement de médecine, de chirurgie ou d'obstétrique réalise une enquête téléphonique via un institut de sondage auprès d'un échantillon après une hospitalisation de plus de deux jours. Les questions fermées sont identiques à l'ensemble des établissements de santé et des questions optionnelles relèvent de l'initiative de l'établissement de santé.

Le questionnaire décrit plusieurs composantes portant sur la prise en charge globale du patient telles que :

- l'information du patient ;
- la communication avec les professionnels de santé ;
- l'accueil ;
- la commodité de la chambre ;
- les relations patients-professionnels ;
- la douleur ;
- la restauration hospitalière, etc.



Les réponses à ce questionnaire permettent de calculer des indicateurs thématiques de satisfaction des patients et un indicateur de satisfaction générale.



Outils et leviers d'amélioration de la qualité des soins et de transparence, les indicateurs peuvent s'appliquer aux résultats (d'efficacité et de sécurité des soins, de qualité perçue par le patient et son entourage), aux processus (pratiques professionnelles) ou aux structures (personnels, matériels...). Le ministère chargé de la Santé publie les résultats nationaux de ces indicateurs à des fins de comparaison pertinente sur le site SCOPE.

En savoir plus

Fiches

Fiche 1 - L'accès aux soins

Fiche 18 - Le bon usage des médicaments

Fiche 25 - Les voies de recours en cas de dommages liés aux soins

Sites Internet

Pourquoi des indicateurs

Plate-forme d'information pour les ES

Le site du Défenseur des droits

L'espace droits des usagers de la santé