



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

**Haute
Qualité
des soins**

Établissement
certifié avec mention

Centre Hospitalier Ouest Réunion : des soins de qualité reconnus !

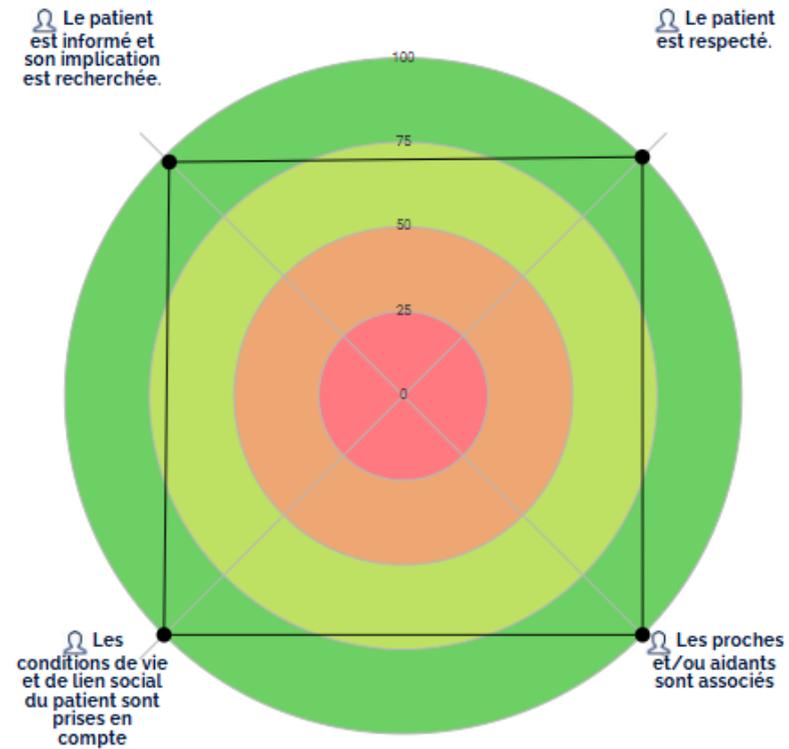
Le CHOR a été **certifié avec mention** par la Haute Autorité de Santé en novembre 2023.

👉 Cela signifie que **la qualité des soins est jugée très satisfaisante** selon les critères nationaux.

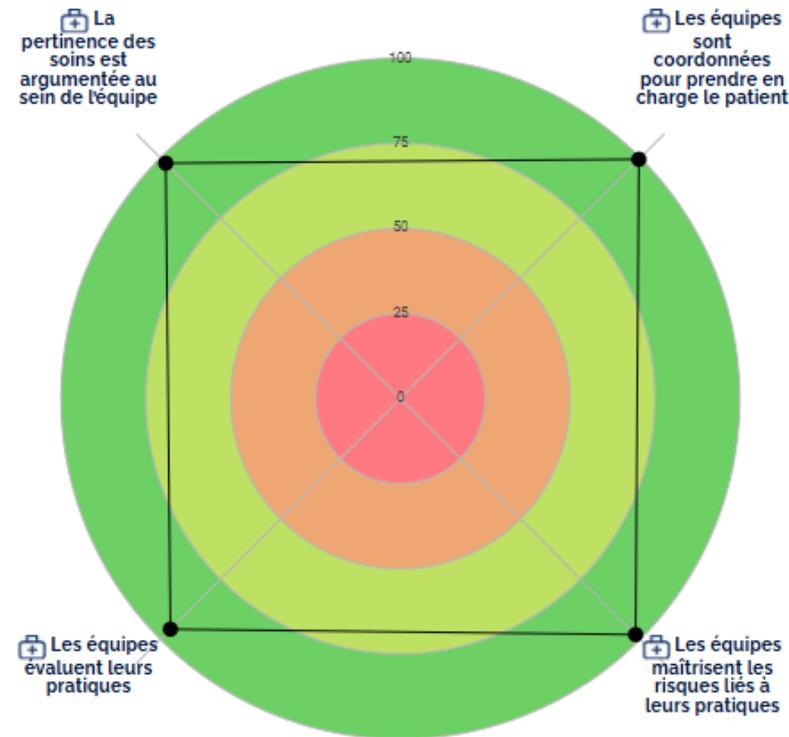
Nou travay pou la santé bann rényoné

RÉSULTATS DE LA CERTIFICATION DE 2023

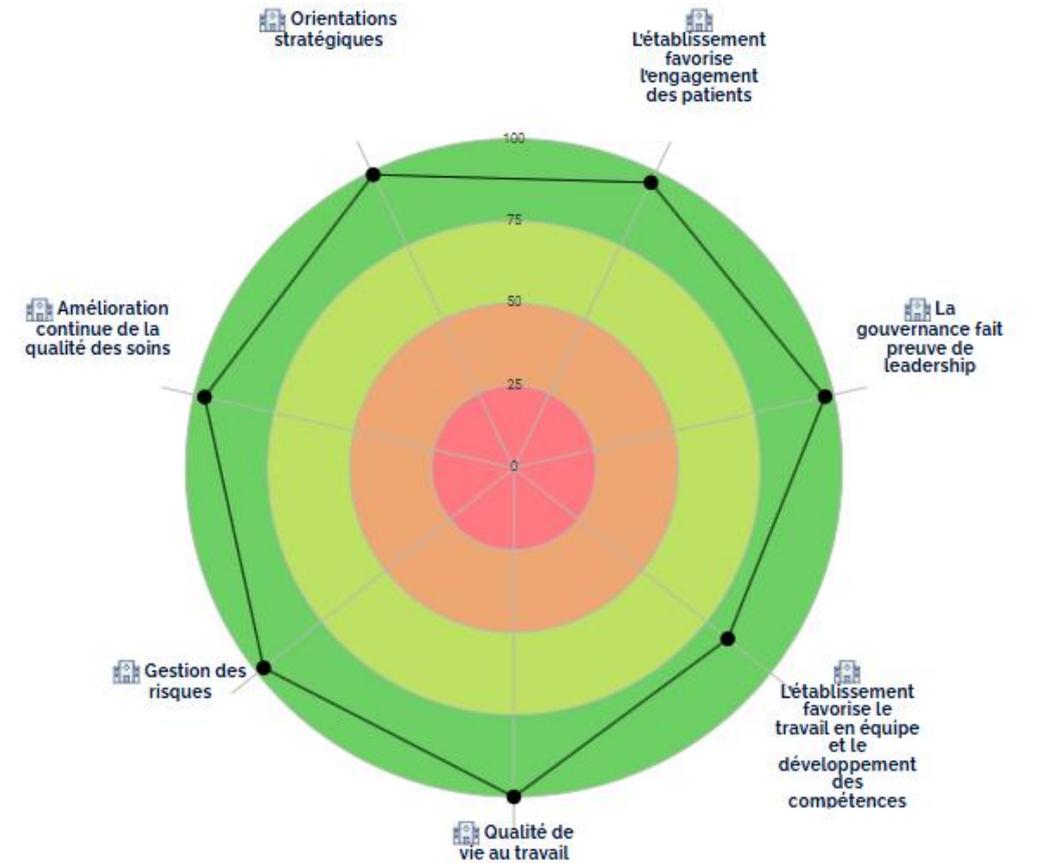
Le patient



Les équipes de soins

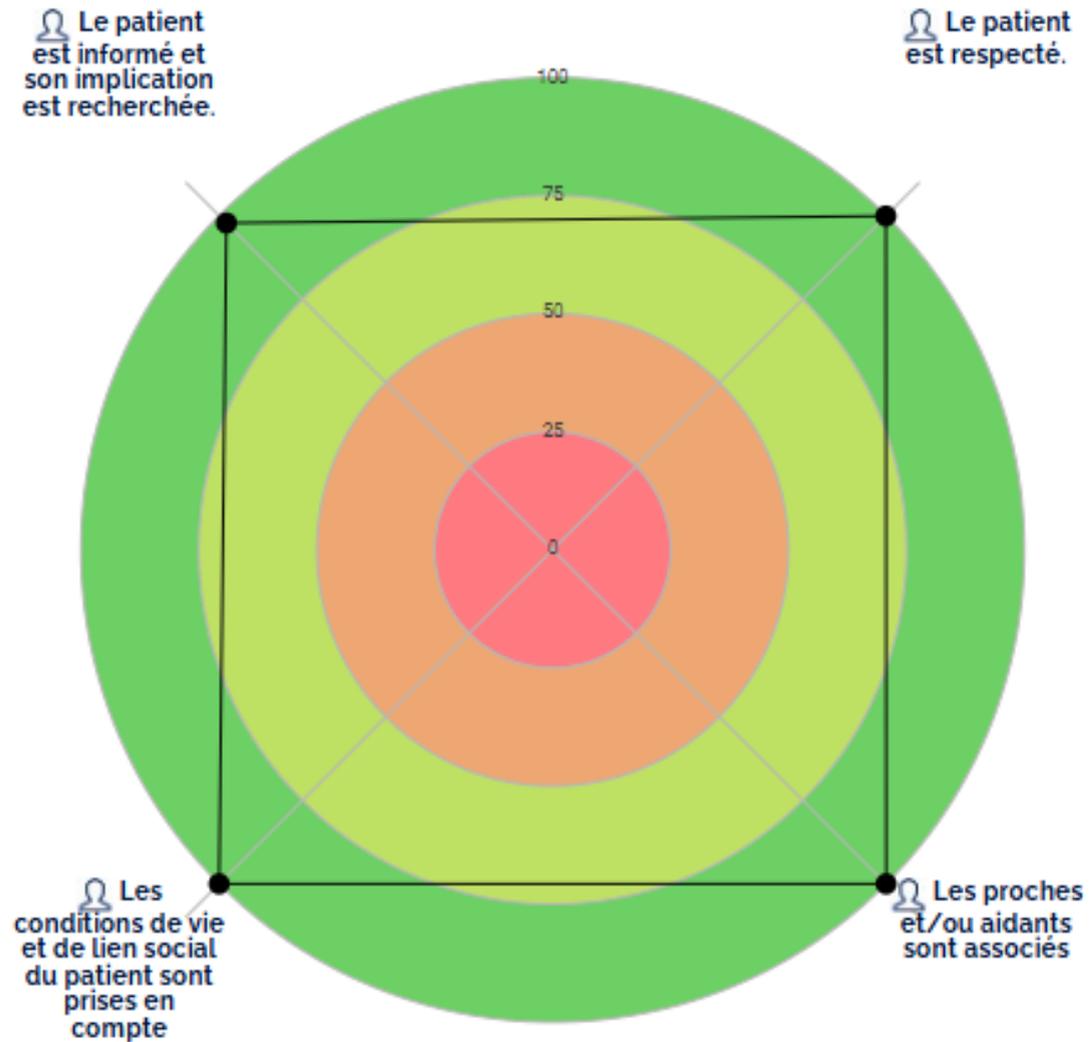


L'établissement



RÉSULTATS DE LA CERTIFICATION DE 2023

Le patient



99/100

de score global sur le
volet **patients**



Protèj nout sours, in lanbéli pou dōmin !



Nou lé fiér

« Travailler dans un établissement certifié avec mention, démontre l'engagement de toute l'équipe à fournir le meilleur et la qualité des prestations pour satisfaire les patients. Et j'en suis fière d'en faire partie." »



Protèj nout sours, in lanbéli pou dōmin !



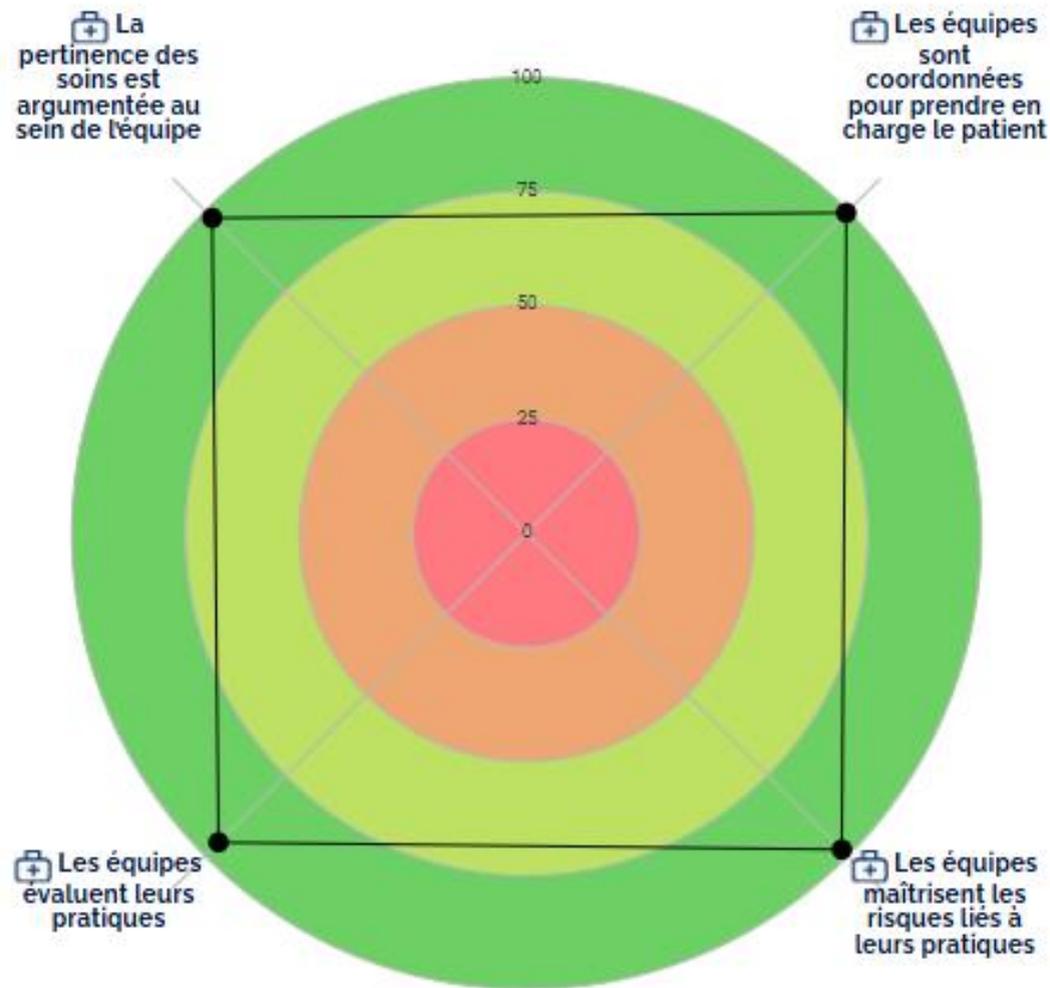
Nou lé fiér

« L'obtention de la haute qualité de soins est une source de fierté pour tous les agents travaillant au sein du Centre Hospitalier Ouest Réunion, car c'est le fruit de leur travail au quotidien qui a contribué à l'obtention de la mention, garantissant ainsi une prise en charge optimale des patients. Cette mention renforce la confiance des usagers dans le système de santé et reflète l'engagement de notre établissement dans une démarche de transparence et d'amélioration continue. C'est pour cela que chaque jour, je suis fière de l'impact positif que nous avons en tant que membre de cette équipe remarquable. »



RÉSULTATS DE LA CERTIFICATION DE 2023

Les équipes de soins



98/100

de score global sur le
volet équipes de soins



Protèj nout sours, in lanbéli pou dōmin !



Nou lé fiér

« L'émotion est grande d'avoir reçu cette mention. Quelle fierté ! C'est une reconnaissance bien méritée pour nos équipes ! »

Karine BERNY-BURLLOT
Présidente de la CME du CHOR

Ansanm, sa minm minm nout shōmin



Protèj nout sours, in lanbéli pou dōmin !

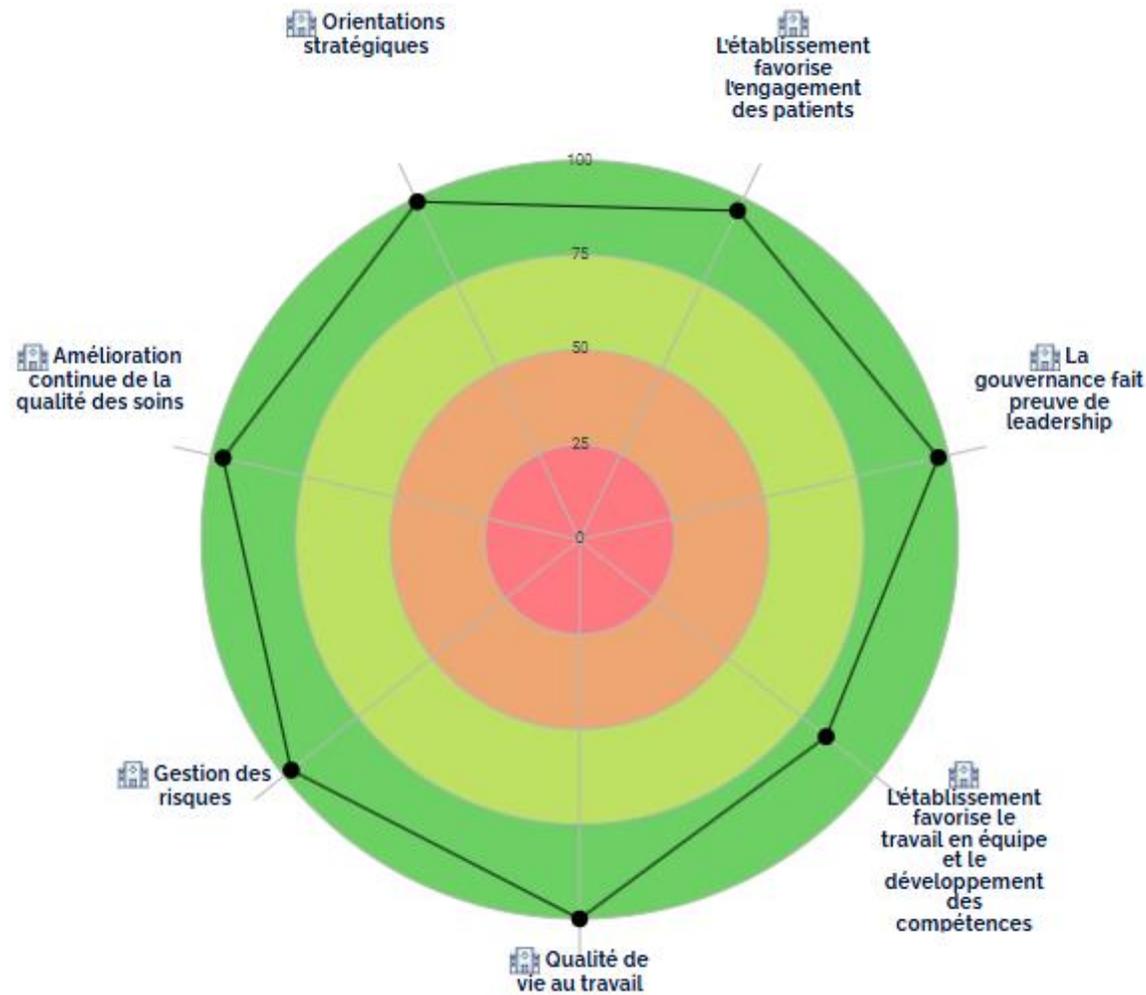


Nou lé fiér

« Je suis fière de cette mention Haute Qualité des soins obtenue par le CHOR car elle témoigne de notre engagement envers l'excellence, la sécurité des patients et l'amélioration continue. C'est une reconnaissance du travail acharné, de notre expertise et de notre dévouement envers les patients. Cela peut également inspirer confiance aux patients et à la communauté locale. »

RÉSULTATS DE LA CERTIFICATION DE 2023

L' établissement



96/100

de score global sur le
volet **établissement**



Protèj nout sours, in lanbéli pou dōmin !



Nou lé fiér

« L'engagement dans la qualité des soins fait partie de l'ADN de notre établissement. Le secret de cette mention c'est que nous sommes des soignants militant pour un accès aux soins de HAUTE QUALITE »

Rachid DEKKAK
Président de la CMG du GHT de La Réunion
Vice-Président de la CME du CHOR

Ansanm, sa minm minm nout shömin



Protèj nout sours, in lanbéli pou dōmin !



Nou lé fiér

« Cela fait plaisir d'avoir une reconnaissance de notre travail. Je pense que l'ensemble des professionnels est d'accord avec moi pour dire qu'on est fiers d'être reconnus et de faire partie du CHOR ! »

INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) **sont des outils qui permettent d'évaluer un état de santé, une pratique, une organisation ou la survenue d'un événement, ainsi que leur évolution dans le temps. Ils mesurent de façon fiable la qualité des soins et la sécurité des patients.**

Chaque année, de nouveaux indicateurs sont définis et recueillis via des questionnaires patients et l'exploitation de bases de données nationales.

4 thèmes abordés :

**Satisfaction et
expérience des
patients**

Prise en
charge clinique

Coordination des
prises en charge

Prévention des
infections
associées aux soins

INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

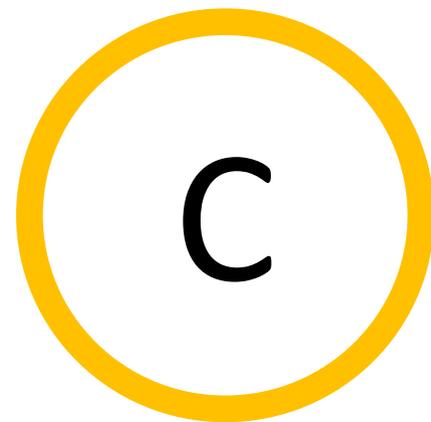
SATISFACTION ET EXPERIENCE PATIENT

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est effectuée via des questionnaires en ligne de la Haute Autorité des Soins remplis par les patients après leur séjour d'hospitalisation.

Le questionnaire est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soin.

Zot Lavi lé importan, fo zot i répond ban Kestionér la!

MÉDECINE CHIRURGIE OBSTÉTRIQUE

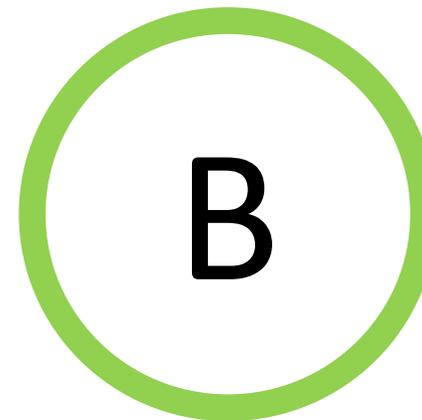


625 évaluations

59,8%

des patients hospitalisés
recommanderaient certainement
cet établissement

CHIRURGIE AMBULATOIRE



318 évaluations

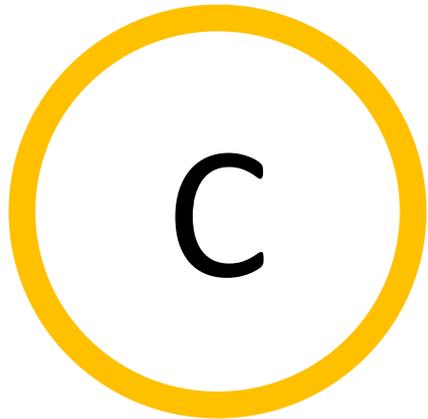
69,2%

des patients hospitalisés
recommanderaient certainement
cet établissement

INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

SATISFACTION ET EXPERIENCE PATIENT

MÉDECINE CHIRURGIE OBSTÉTRIQUE



73 /100

de **satisfaction globale** auprès des patients



63 /100



Pour l'organisation de la sortie

Les patients interrogés ont été **satisfaits** et ont noté :

74 /100



pour l'accueil

80 /100



Pour la prise en charge par les infirmiers/ aide-soignants

81 /100



Pour la prise en charge par les médecins/ chirurgiens / sages-femmes

74 /100



pour la chambre

53 /100



pour les repas

INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

SATISFACTION ET EXPERIENCE PATIENT

CHIRURGIE AMBULATOIRE

B

78 /100

de **satisfaction globale**
auprès des patients



73 /100



par l'organisation de la
sortie et retour à
domicile

Les patients interrogés ont été **satisfaits** et ont noté :

82 /100



par la prise en
charge avant
l'hospitalisation

83 /100



par l'accueil

84 /100



par la prise en
charge pendant
l'hospitalisation

70 /100



par la chambre et les
repas/collations

INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) **sont des outils qui permettent d'évaluer un état de santé, une pratique, une organisation ou la survenue d'un événement, ainsi que leur évolution dans le temps. Ils mesurent de façon fiable la qualité des soins et la sécurité des patients.**

Chaque année, de nouveaux indicateurs sont définis et recueillis via des questionnaires patients et l'exploitation de bases de données nationales.

4 thèmes abordés :

Satisfaction et
expérience des
patients

**Prise en
charge clinique**

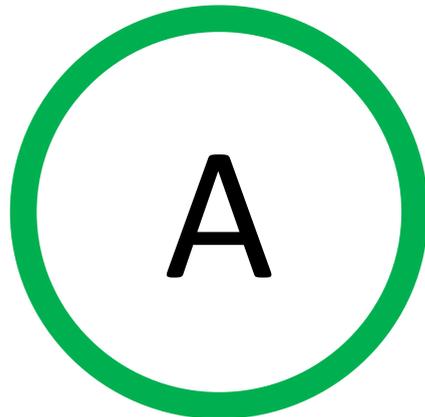
Coordination des
prises en charge

Prévention des
infections
associées aux soins

INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE DES SOINS CLINIQUES

Pour les patients hospitalisés en médecine, chirurgie ou obstétrique, cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur par l'équipe soignante



Douleur bien prise en charge (MCO)

94% des patients disent avoir reçu un **traitement adapté** pour **soulager la douleur**.

INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) **sont des outils qui permettent d'évaluer un état de santé, une pratique, une organisation ou la survenue d'un événement, ainsi que leur évolution dans le temps. Ils mesurent de façon fiable la qualité des soins et la sécurité des patients.**

Chaque année, de nouveaux indicateurs sont définis et recueillis via des questionnaires patients et l'exploitation de bases de données nationales.

4 thèmes abordés :

Satisfaction et
expérience des
patients

Prise en
charge clinique

**Coordination des
prises en charge**

Prévention des
infections
associées aux soins

INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

La qualité de la lettre de liaison de sortie, document essentiel pour informer le médecin traitant. Plus la note est haute, plus la lettre est claire et complète.

**Lettre de liaison à la sortie
(MCO)**

68/100

C

**Lettre de liaison à la sortie
(Chirurgie ambulatoire)**

87/100

B

INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) **sont des outils qui permettent d'évaluer un état de santé, une pratique, une organisation ou la survenue d'un événement, ainsi que leur évolution dans le temps. Ils mesurent de façon fiable la qualité des soins et la sécurité des patients.**

Chaque année, de nouveaux indicateurs sont définis et recueillis via des questionnaires patients et l'exploitation de bases de données nationales.

4 thèmes abordés :

Satisfaction et
expérience des
patients

Prise en
charge clinique

Coordination des
prises en charge

**Prévention des
infections
associées aux soins**

INDICATEURS QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS



Infections après chirurgie (hanche/genou)

Très bon niveau de
prévention, avec peu
d'infections signalées.



Utilisation de solution hydro-alcoolique (SHA)

87 % - Indique une bonne
hygiène des mains par les
soignants.



Respect des précautions contre les infections

74 % - Application des
bonnes pratiques pour éviter
la transmission de microbes.



Le CHOR offre des soins de qualité, reconnus par la Haute Autorité de Santé et appréciés par les patients, notamment pour la qualité des soins médicaux et paramédicaux, la prévention des infections et la prise en charge de la douleur.

Ansanm sa minm minm nout shömin



Protèj nout sours, in lanbéli pou dōmin !



Protèj nout sours, in lanbéli pou dōmin !



Nou lé fiér

« Un grand merci et bravo à tous mes collègues qui ont su venir à bout de ce stress de la certification... Cette mention est le reflet de l'engagement quotidien de chacun "faire au mieux pour le patient..." Fière de partager ces valeurs humaines qui animent chacun de nous au sein de cette Grande équipe CHOR ! »

Nou lé fiér

« C'est une fierté de travailler au CHOR. On essaye de tout faire comme toujours pour faire au mieux ; pour que les gens soient contents ! Nou lé fiér ! »