

## QUALITÉ GESTION DES RISQUES

### La certification

La certification est une procédure d'évaluation externe permettant d'attribuer à un établissement une reconnaissance qualité au regard de références établies par la Haute Autorité de Santé.

Les résultats des procédures de certification de l'ETAP sont présentés ci-dessous :

Procédure de certification	Date	Décision de la HAS
V3 (V2010)	Juin 2012	Certification B avec 6 recommandations
V4 (V2014)	septembre 2017	Certification A




Les résultats sont disponibles sur le site Scope santé : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

Les rapports sont disponibles sur le site internet HAS

### Les indicateurs

Des indicateurs nationaux pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS) ont été mis au point et sont mesurés chaque année pour répondre à des objectifs prioritaires de santé publique et d'organisation de soins.

Chaque année l'ETAP, bien que n'étant pas soumis au recueil des IQSS nationaux, analyse des dossiers de patients sélectionnés par tirage au sort. Cette analyse lui permet de calculer les indicateurs suivants :

INDICATEURS		2016	2017
	Tenue du dossier patient	87%	99%
	Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	90%	100%
	Dépistage des troubles nutritionnels niveau 1	100%	100%

Indicateurs de la satisfaction globale des patients

L'établissement recueille l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes de leur expérience : l'accueil, la prise en charge dans l'établissement, les prestations hôtelières (la chambre et les repas), la sortie de l'établissement.

Intitulé de l'indicateur	2016	2017
Satisfaction globale des patients du séjour à ETAP	62.8%	87%