

**Madame, Monsieur le Directeur général,  
Madame, Monsieur le Directeur,  
Madame, Monsieur le Président de CME,  
Madame, Monsieur le Directeur des soins**

Saint Denis, le 8 janvier 2020

Direction de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins  
Service Évaluation et Outils pour la Qualité et la Sécurité des Soins (EvOQSS)  
Affaire suivie par : Sandrine Morin  
Nos réf. : CGR/SMO- 2020-0002

**Objet : Information générale aux établissements de santé sur les indicateurs de qualité et de sécurité des soins recueillis en 2020.**

Vous trouverez ci-après les informations relatives au dispositif national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour l'année 2020.

Comme en 2019, le recueil des données sera réalisé au niveau géographique à l'exception des indicateurs concernant la psychiatrie.

Tous les indicateurs de ce dispositif en recueil national ou en expérimentation sont listés dans le tableau ci-après en pièce jointe.

1. Le recueil de données a lieu sur différentes périodes :

- du 1<sup>er</sup> avril au 15 juin 2020 pour les indicateurs recueillis à partir du dossier patient ; à l'exception des indicateurs concernant la prise en charge ambulatoire en psychiatrie : du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre 2020 ;
- du 1<sup>er</sup> au 30 septembre 2020 pour la consommation des solutions hydro-alcooliques- ICSHA ;
- en continu du 5 novembre 2019 au 30 octobre 2020 pour la mesure de l'expérience et de la satisfaction du patient hospitalisé plus de 48h en MCO et du patient hospitalisé pour une chirurgie ambulatoire ;
- à partir de mai 2020 pour la mesure de l'expérience et de la satisfaction du patient hospitalisé en SSR (sous réserve de l'expérimentation).

2. Concernant les expérimentations qui seront réalisées en 2020, un macro planning vous est transmis en pièce jointe. Les détails seront disponibles sur le site internet de la HAS.

Pour rappel, le recueil d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins constitue un traitement de données à caractère personnel. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, il est nécessaire d'informer les patients de l'existence des traitements relatifs à ces indicateurs ([cf. site internet](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-10/notice_protection_donnees_personnelles.pdf)<sup>1</sup>).

---

<sup>1</sup> [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-10/notice\\_protection\\_donnees\\_personnelles.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-10/notice_protection_donnees_personnelles.pdf)

L'arrêté ministériel fixant les modalités de calcul du montant de la dotation allouée aux établissements de santé en application de l'article L. 162-23-15, la liste des indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et les conditions de mise à disposition du public de certains résultats par l'établissement de santé n'étant pas encore paru, le caractère obligatoire et les conditions d'utilisation vous seront communiqués dès que possible.

Je vous remercie de bien vouloir transmettre ces informations à toutes les personnes impliquées dans la mesure, l'utilisation et le suivi de ces indicateurs, afin que votre établissement participe pleinement à cette démarche et puisse identifier ses domaines d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

Mes collaborateurs se tiennent à votre disposition pour répondre à toute demande d'information. Je vous prie de croire, Madame, Monsieur le Directeur général, Madame, Monsieur le Directeur, Madame, Monsieur le Président de CME, Madame, Monsieur le Directeur des soins, à l'assurance de ma considération la meilleure.

Dr Catherine Grenier,  
Directrice de l'Amélioration de la Qualité et de la  
Sécurité des Soins

*Signé*

Pièces jointes :

- Tableau des indicateurs en recueil national
- Macro-planning des expérimentations en 2020.

**Liste des Indicateurs de qualité et de sécurité des soins 2020**

| Qualité des prises en charge perçue par les patients                                                                                                                            |                             |                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mesure de l'expérience et de la satisfaction du patient</b><br>hospitalisé dispositif e-satis *                                                                              |                             | plus de 48h en MCO                                                                          |
|                                                                                                                                                                                 |                             | en chirurgie ambulatoire                                                                    |
|                                                                                                                                                                                 |                             | en soins de suite et réadaptation                                                           |
| Qualité de la coordination des prises en charge                                                                                                                                 |                             |                                                                                             |
| <b>En Chirurgie ambulatoire</b><br>dossier patient                                                                                                                              |                             | Qualité de la lettre de liaison à la sortie après chirurgie ambulatoire                     |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Évaluation du patient pour la sortie                                                        |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Contact avec le patient entre J+1 et J+3                                                    |
| <b>En MCO</b><br>dossier patient                                                                                                                                                |                             | Qualité de la lettre de liaison à la sortie                                                 |
| <b>En SSR</b><br>dossier patient                                                                                                                                                |                             | Qualité de la lettre de liaison à la sortie                                                 |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Projet de soins, projet de vie                                                              |
| <b>En HAD</b><br>dossier patient                                                                                                                                                |                             | Coordination de la prise en charge en HAD                                                   |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Tenue du dossier patient                                                                    |
| <b>En Psychiatrie : hospitalisation en temps plein</b><br>dossier du patient                                                                                                    |                             | Qualité de la lettre de liaison à la sortie                                                 |
| <b>En Psychiatrie : prise en charge ambulatoire</b><br>dossier du patient                                                                                                       |                             | Coordination ville-hopital **                                                               |
| Qualité des prises en charge cliniques                                                                                                                                          |                             |                                                                                             |
| <b>En chirurgie ambulatoire</b>                                                                                                                                                 | dossier patient             | Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention                                  |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Anticipation de la prise en charge de la douleur                                            |
|                                                                                                                                                                                 | bases PMSI MCO              | Mesure des ré-hospitalisations entre 1 et 3 jours après chirurgie ambulatoire **            |
| <b>En MCO</b>                                                                                                                                                                   | dossier patient             | Évaluation et Prise en charge de la douleur                                                 |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Mesure des événements thrombo-emboliques après pose de prothèse de hanche ou de genou       |
|                                                                                                                                                                                 | bases PMSI MCO              | Mortalité à J+30 d'un infarctus du myocarde**                                               |
| <b>En SSR</b><br>dossier patient                                                                                                                                                |                             | Évaluation et Prise en charge de la douleur                                                 |
| <b>En HAD</b><br>dossier patient                                                                                                                                                |                             | Évaluation du risque d'escarres                                                             |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Évaluation et Prise en charge de la douleur                                                 |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Suivi du poids                                                                              |
| <b>En Psychiatrie : temps plein</b><br>dossier du patient                                                                                                                       |                             | Évaluation et Prise en charge de la douleur                                                 |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Évaluation cardio-vasculaire et métabolique                                                 |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Évaluation gastro-intestinale                                                               |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Évaluation et prise en charge des addictions                                                |
| <b>En Psychiatrie : ambulatoire</b><br>dossier du patient                                                                                                                       |                             | Évaluation cardio-vasculaire et métabolique**                                               |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Évaluation gastro-intestinale **                                                            |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Évaluation et prise en charge des addictions**                                              |
| Qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins                                                                                                     |                             |                                                                                             |
| <b>Multi-secteurs</b>                                                                                                                                                           | questionnaire établissement | Consommation des produits hydro-alcooliques                                                 |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Vaccination antigrippale – hiver 2020-2021 **                                               |
| <b>En MCO</b>                                                                                                                                                                   | dossiers patient            | Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour une infection respiratoire basse ** |
|                                                                                                                                                                                 |                             | Pratiques de précautions complémentaires contact **                                         |
|                                                                                                                                                                                 | Bases PMSI MCO              | Mesure des infections du site opératoire après pose de prothèse de hanche ou de genou **    |
| *la qualité de la participation des établissements (dépôt régulier des mails et volume de mails par rapport à l'activité) sera prise en compte dans le résultat de l'indicateur |                             |                                                                                             |
| ** recueil national (ou restitution nationale) selon les résultats de l'expérimentation                                                                                         |                             |                                                                                             |

**Expérimentations prévues ouvertes à tous les établissements volontaires**

| Source                                                                | Thème                             | Indicateurs envisagés                                                                           | Période d'expérimentation prévue |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| à partir des bases PMSI-SNDS avec analyse de dossiers avec événements | Complications post-opératoires    | Mesure des ré-hospitalisations entre 1 et 3 jours après chirurgie ambulatoire                   | T1 2020                          |
|                                                                       | Infections associées aux soins    | Mesure des infections du site opératoire après pose de prothèse de hanche ou de genou           | T1 2020                          |
|                                                                       | Complications                     | Mortalité à J+30 d'un infarctus du myocarde                                                     | T2 2020                          |
| à partir de questionnaires patients                                   | Mesure du point de vue du patient | Expérience et satisfaction en Soins de suite et réadaptation fonctionnelle                      | T1 2020                          |
|                                                                       |                                   | Expérience et satisfaction en Hospitalisation à domicile                                        | T2 2020                          |
|                                                                       |                                   | Point de vue du patient en santé mentale                                                        | Fin 2020                         |
| à partir des dossiers patients                                        | Psychiatrie                       | Isolement et contention***                                                                      | Déc 2019-Févr. 2020              |
|                                                                       | Infections associées aux soins    | Pratiques de précautions complémentaires contact en SSR                                         | T3 2020                          |
|                                                                       |                                   | Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour une infection respiratoire basse en SSR | T3 2020                          |