



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

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

Saint Denis, le 25 janvier 2021

**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- 2021-0010

**Objet : Information générale aux établissements de santé sur les indicateurs de qualité et de sécurité des soins en 2021.**

Du fait de l'impact de la situation sanitaire, la HAS adapte son programme de mesure de la qualité et de la sécurité des soins. Vous trouverez ci-après les informations relatives au dispositif national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour l'année 2021. La mesure de la qualité pour s'améliorer reste un enjeu majeur<sup>1</sup>.

C'est pourquoi, seront disponibles pour les établissements de santé qui le souhaitent, les outils permettant de mesurer :

- la qualité des prises en charge perçue par les patients – e-Satis<sup>2</sup> (depuis octobre 2020)
- la qualité évaluée par les professionnels à partir des audits des dossiers patients, pour certaines prises en charge au choix, sur les dossiers 2019
- la qualité mesurée à partir du PMSI sur les données 2020, sous réserve de leur disponibilité, de leur qualité et du volume d'activité.

La HAS poursuit par ailleurs son programme de développement des indicateurs de la qualité perçue par les patients et de la qualité mesurée à partir des bases de données médico-administratives en établissements de santé comme en ville.

Les indicateurs programmés sur 2021 validés ou en expérimentation sont listés dans le tableau ci-après en pièce jointe, précisant la période de disponibilité des outils. Comme les années précédentes, le niveau des données est le niveau géographique à l'exception des indicateurs concernant la psychiatrie. Les détails seront disponibles sur le site internet de la HAS.

Pour rappel, les informations liées aux indicateurs de qualité et de sécurité des soins constituent 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](#)<sup>3</sup>).

---

<sup>1</sup> Les résultats issus de ces mesures seront valorisables dans le processus de certification pour la qualité des soins

<sup>2</sup> Des nouveaux outils de communication sur le dispositif e-Satis sont en ligne

<sup>3</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)



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Au moment où nous vous informons, le ministère de la santé n'a pas encore communiqué sur la liste des indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

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 :

- Liste des outils disponibles pour les Indicateurs de qualité et de sécurité des soins 2021
- Expérimentations prévues ouvertes à tous les établissements volontaires



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

**Liste des outils disponibles pour les Indicateurs de qualité et de sécurité des soins 2021**

Qualité des prises en charge perçue par les patients			Période possible pour le recueil
<b>Mesure de l'expérience et de la satisfaction du patient hospitalisé</b> dispositif e-satis	plus de 48h en MCO		En continu depuis octobre 2020
	en chirurgie ambulatoire		
	en soins de suite et réadaptation		
Qualité de la coordination des prises en charge			
<b>En Psychiatrie</b>	dossier patient**	hospitalisation en temps plein	Avril - septembre 2021
		Qualité de la lettre de liaison à la sortie	
		prise en charge ambulatoire Coordination ville-hôpital	
Qualité des prises en charge cliniques			
<b>En MCO</b>	dossier patient**	Evaluation et Prise en charge aiguë de l'AVC	Avril - septembre 2021
	bases PMSI MCO 2020	Mesure des événements thrombo-emboliques après pose de prothèse totale de hanche	Restitution T3 2021
		Mesure des événements thrombo-emboliques après pose de prothèse totale de genou	Restitution T3 2021
<b>En SSR</b>	dossier patient **	Prise en charge de l'AVC	Avril - septembre 2021
<b>En psychiatrie - Hospitalisation en temps plein</b> dossier du patient**	Evaluation et Prise en charge de la douleur somatique		Avril - septembre 2021
	Evaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes		
	Evaluation gastro-intestinale chez les patients adultes		
	Evaluation et prise en charge des addictions chez les patients adultes		
<b>En psychiatrie - Prise en charge ambulatoire</b> dossier du patient**	Vigilance sur l'état cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes		Avril - septembre 2021
	Evaluation et prise en charge des addictions chez les patients adultes		
Qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins			
<b>Multi-secteurs</b>	questionnaire établissement	Consommation des produits hydroalcooliques (données 2019)	Février 2021
		Suivi de la vaccination antigrippale du personnel – hiver 2021-2022 *	T1 2022
<b>En MCO</b>	dossier patient **	Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour une infection respiratoire basse	Avril - septembre 2021
		Pratiques de précautions complémentaires contact	Avril - septembre 2021
	Bases PMSI MCO 2020	Mesure des infections du site opératoire 3 mois après pose de prothèse totale de hanche	Restitution T3 2021
		Mesure des infections du site opératoire 3 mois après pose de prothèse totale de genou	Restitution T3 2021
* recueil national selon les résultats de l'expérimentation ; ** analyse des séjours de 2019 en format protocole sur QualHAS			

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

Source	Thème	Indicateurs expérimentés	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	S1 2021
	Complications	Mortalité à J+30 d'un infarctus du myocarde	S1 2021
à partir de questionnaires patients	Mesure du point de vue du patient	Expérience en Hospitalisation à domicile	A partir d'avril 2021