

**INDICATEUR
ASSURANCE QUALITE
CENTRE DE SANTE MEDICAL OU POLYVALENT**

Référentiel d'évaluation des centres de santé RNOGCS/HAS Février 2007
http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/referentiel_evaluation_centres_sante.pdf

Consignes de remplissage et démarches à effectuer :

1. Indiquer le nom du centre et le finess géographique
2. Sélectionner dans la liste déroulante l'année d'exercice sur laquelle est faite l'évaluation de la démarche qualité
3. Veuillez indiquer, pour chaque critère, s'il fait l'objet d'une évaluation et le cas échéant de mesures d'amélioration
4. Une fois le document complété :
 - a. Enregistrer le document au format PDF en cliquant sur le bouton "Enregistrement PDF" situé en haut à droite du fichier
 - b. Compléter la rubrique "Démarche qualité" sur la plateforme en indiquant le niveau d'atteinte des critères (%) disponible en bas de la page (calcul automatique)
 - c. Télécharger le document PDF sur la plateforme en tant que pièce justificative sur le niveau d'atteinte de l'indicateur "Démarche qualité"

IDENTIFICATION DU CENTRE

NOM DU CENTRE

Numéro FINESS

Année d'exercice

EVALUATION

Projet du Centre et Gestion

1 : projet du centre

Le centre dispose-t-il d'un projet destiné à guider ses activités ?

OUI

Le projet prend-t-il en compte les données de l'environnement : besoins de la population, offre sanitaire et sociale environnante, politiques des institutions ?

OUI

Les professionnels sont-ils associés à l'élaboration et au suivi du projet ?

OUI

2 : Accès à la prise en charge

Le centre favorise-t-il l'accès de tous aux soins ?

OUI

Le centre favorise-t-il l'accès physique des personnes ?

OUI

Le centre propose-t-il des solutions de prise en charge à tout moment ?

OUI

Le centre favorise-t-il une prise en charge globale des personnes ?

OUI

Les partenariats et le travail en réseau facilitent-ils l'accès aux soins ?

OUI

3 - Politique qualité

Le centre a-t-il défini une politique qualité ?

La mise en œuvre de la politique qualité est-elle organisée ?

La gestion documentaire est-elle organisée ?

4 - Bonne utilisation des ressources

Des mécanismes sont-ils en place pour contribuer à l'optimisation des recettes et des dépenses ?

L'utilisation des différents types de ressources contribue-t-elle à leur efficacité ?

Les coûts des différentes activités et, le cas échéant, les recettes produites sont-ils connus ?

5 - Ressources humaines et exercice des responsabilités

Le centre a-t-il mis en place une politique de gestion des ressources humaines ?

Les recrutements sont-ils cohérents avec le projet du centre ?

Le plan de formation du personnel est-il en adéquation avec les besoins du centre ?

Une évaluation du personnel est-elle conduite régulièrement ?

La prévention des risques pour le personnel est-elle assurée ?

6 - Ressources matérielles

Les utilisateurs sont-ils associés aux procédures d'achat et à l'évaluation des consommables et équipements ?

OUI

Les approvisionnements sont-ils assurés ?

La maintenance des différents équipements est-elle organisée ?

7 - Hygiène, désinfection, stérilisation

Les règles d'hygiène sont-elles appliquées dans le centre et au domicile des patients ?

OUI

La propreté des locaux est-elle assurée ?

OUI

Les bonnes pratiques de désinfection pour le matériel réutilisable non stérilisable sont-elles respectées ?

Les bonnes pratiques de stérilisation sont-elles respectées ?

Les déchets sont-ils éliminés conformément aux règles de bonnes pratiques ?

8 - Système d'information

Le système d'information est-il conçu pour contribuer efficacement aux activités du centre ?

Le système d'information fait-il l'objet de mesures de sécurité nécessaires ?

Prise en charge du patient

9 - Accueil, attente

Les modalités de réponse à un appel téléphonique sont-elles définies ?

Le patient reçoit-il une information claire, compréhensible et adaptée ?

Les conditions d'accueil permettent-elles de préserver la confidentialité des informations relatives au patient ?

e préserver la

La configuration des lieux et la signalétique facilitent-ils l'orientation du patient à l'intérieur du centre ?

Les conditions d'attente sont-elles adaptées ?

10 - Rendez-vous

Les modalités de réponse à une demande de rendez-vous sont-elles définies ?

Le libre choix du praticien par le patient est-il favorisé ?

Les modalités de gestion des rendez-vous optimisent-elles la prise en charge des patients ?

11 - Demandes de soins non programmés et urgences

Une réponse est-elle apportée aux demandes de soins non programmés qui s'expriment au téléphone et à l'accueil ?

La prise en charge des urgences dans le centre est-elle organisée ?

12 - Organisation du dossier, circuit et stockage

Le dossier du patient est-il unique et composé de toutes les rubriques nécessaires à la prise en charge ?

Les dossiers des patients sont-ils en permanence localisables et accessibles par les personnes autorisées ?

La sécurité et la confidentialité des données sont-elles garanties par les conditions de classement interne du dossier, de stockage et de circulation ?

13 - Tenue du dossier, communication des données et du dossier

Les informations concernant le patient sont-elles actualisées et lisibles ?

Les professionnels du centre accèdent-ils aux différentes rubriques du dossier du patient selon des droits définis ?

La communication aux autres professionnels de santé d'informations concernant les patients contribue-t-elle à la continuité des soins ?

Le patient peut-il avoir accès à son dossier conformément à la réglementation ?

14 - Réalisation des soins

L'intimité du patient et la quiétude des séances de soins sont-elles assurées ?

La confidentialité des informations concernant le patient est-elle assurée ?

La sécurité des patients est-elle assurée ?

La continuité des soins est-elle assurée ?

Les situations de soins complexes font-elles l'objet d'échanges entre professionnels ?

15 - Prise en charge et relations clients prestataires

Les modalités de demandes et de réponses pour les examens complémentaires sont-elles organisées ?

16 - Satisfaction des patients

Une enquête de satisfaction des patients est-elle réalisée régulièrement ?

La gestion des plaintes et réclamations est-elle organisée ?

POURCENTAGE DES CRITERES EVALUES SUR TOTAL DES CRITERES (Valeur à retranscrire sur la plateforme)

20 %