

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

Saint Denis, le 16 décembre 2024

**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. : ALA/SMO-2024-0130

Objet : Information générale aux établissements de santé sur les mesures des indicateurs de qualité et de sécurité des soins prévues par la HAS en 2025.

Vous trouverez ci-après les informations relatives au dispositif national des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour l'année 2025.

La liste des indicateurs en recueil national figure dans le tableau joint en annexe.

Comme les années précédentes, le recueil des données sera réalisé au niveau géographique ou, pour certains établissements au niveau juridique (pour les indicateurs concernant la psychiatrie ainsi que pour l'indicateur sur la couverture vaccinale antigrippale du personnel hospitalier).

Le calendrier de recueil et calcul des indicateurs se déclinera de la manière suivante :

- Concernant les mesures en continu de l'expérience patient (dont une nouvelle) :
 - 3 mesures de l'expérience et de la satisfaction du patient hospitalisé pour les enquêtes en MCO, en chirurgie ambulatoire et en SMR : arrêt des bases au 30 septembre 2025 pour le calcul des indicateurs annuels
 - 1 nouvelle mesure concernant l'expérience patient hospitalisé à temps plein en psychiatrie débutera la semaine 13 en 2025 : arrêt de la base au 30 septembre 2025 pour le calcul du nouvel indicateur annuel. Les résultats ne seront pas diffusés publiquement.
- La nouvelle mesure de l'expérience du patient hospitalisé en MCO sur l'hygiène des mains se déroulera sur 3 mois. La date exacte d'ouverture sera communiquée aux établissements en février 2025. Les résultats ne seront pas diffusés publiquement.
- Pour les autres indicateurs, les recueils sont échelonnés :
 - Du 1^{er} avril au 30 juin 2025 pour les indicateurs à partir du dossier patient ;
 - Du 2 au 30 juin 2025 pour l'indicateur sur la couverture vaccinale antigrippale du personnel hospitalier ;
 - Du 1 au 30 septembre 2025 pour l'indicateur concernant la consommation des solutions hydroalcooliques
 - Les mesures PMSI prévues vous seront restituées en fin d'année 2025.

Pour rappel,

- la collecte des coordonnées des patients pour les indicateurs e-Satis constitue un traitement de données à caractère personnel pour lequel l'établissement de santé est responsable de traitement distinct. A ce titre, 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 de qualité et de sécurité des soins ;
- le recueil des données des dossiers patients sur la plateforme QualHas constitue également un traitement de données à caractère personnel pour lequel l'établissement doit informer les patients de l'existence des traitements relatifs à ces indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

→ Pour rappel, la HAS a publié deux notices d'information sur ces traitements :

- Indicateurs e-Satis : [notice protection des données personnelles recueil e-Satis](#)
- Recueil de données QualHAS : [notice protection des données personnelles recueil à partir du dossier patient et du PMSI](#).

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 Amélie LANSIAUX
Directrice de l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité
des Soins

Signé

Ci-joint :

- Tableau des indicateurs en recueil national en 2025,
- Tableau des expérimentations prévues en 2025.

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins mesurés en 2025			Utilisation	
			Utilisation interne/ certification	Diffusion publique [£]
Mesure de l'expérience et/ou de la satisfaction du patient hospitalisé Dispositif e-Satis *		Plus de 48h en MCO	oui	oui
		En chirurgie ambulatoire	oui	oui
		En Soins Médicaux et de Réadaptation	oui	oui
		A temps plein en psychiatrie	oui	non
		Sur l'hygiène des mains en MCO	oui	non
* la qualité de la participation des établissements est prise en compte dans le résultat de l'indicateur : dépôt régulier des adresses e-mails et volume de mails par rapport à l'activité				
En MCO	Dossier patient	Qualité de la lettre de liaison à la sortie	oui	oui
		Evaluation et prise en charge de la douleur	oui	oui
		Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour une infection respiratoire basse	oui	oui
	PMSI	Ré-hospitalisations entre 1 et 3 jours après <ol style="list-style-type: none"> 1. cholécystectomie sans exploration de la voie biliaire principale à l'exception des affections aiguës 2. intervention par voie transurétrale ou transcutanée pour lithiases urinaires 3. Intervention par voie transurétrale ou transcutanée pour des affections non lithiasiques 4. intervention sur les amygdales 5. hémorroïdectomie 6. prostatectomie transurétrales 	oui	oui
En Psychiatrie – hospitalisation à temps plein	Dossier patient	Qualité de la lettre de liaison à la sortie	oui	oui
		Evaluation et prise en charge de la douleur somatique	oui	oui
En Psychiatrie – en CMP	Dossier patient	Vigilance sur l'état cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes	oui	En discussion
		Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes	oui	En discussion
		Lien entre le CMP et la ville dans le champ des soins somatiques (nouveau)	oui	non
En SMR	Dossier patient	Qualité de la lettre de liaison à la sortie	oui	oui
		Evaluation et prise en charge de la douleur	oui	oui
En HAD	Dossier patient	Traçabilité de l'évaluation du risque d'escarres	oui	oui
		Evaluation et prise en charge de la douleur	oui	oui
Multi-secteurs	Questionnaire établissement	Consommation des solutions hydroalcooliques	oui	oui
		Vaccination antigrippale du personnel hospitalier-hiver 2024-2025	oui	non
[£] en attente de parution de l'arrêté ministériel sur la diffusion publique				



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Expérimentations prévues en 2025 et ouvertes à tous les établissements de santé concernés		
Source	Indicateurs envisagés	Début d'expérimentation envisagé
Questionnaire patient	Mesure de l'expérience patient en maternité	Juin 2025
Questionnaire patient	Qualité des soins perçue par les patients pris en charge dans une structure des urgences	Fin 2025 en fonction de l'avancement du groupe de travail
PMSI	Mesure des 5 récupérations post opératoires : retour au dossier	Prolongation jusqu'au 31 mars 2025 (Débutée début 2024)
PMSI	Mesure des hémorragies du post-partum : retour au dossier	Fin janvier 2025