

SYNTHESE

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins - Résultats nationaux 2024 en un coup d'œil

Validée par le Collège le 12 décembre 2024

L'essentiel

- ➔ La HAS a mené 21 mesures d'indicateurs en 2024 dans 4 secteurs d'activité
 - La mobilisation des patients est toujours importante. Les patients continuent à rapporter globalement une expérience/satisfaction positive suite à leur hospitalisation.
 - Pour les autres indicateurs :
 - concernant les infections associées aux soins, les résultats sont globalement insuffisants ;
 - concernant l'hospitalisation en temps plein en psychiatrie, il existe une forte progression des résultats mais des marges d'amélioration sont possibles ;
 - évaluant la chirurgie ambulatoire, les résultats sont globalement bons sauf l'anticipation de la prise en charge de la douleur qui est insuffisante. A souligner que la qualité de la lettre de liaison à la sortie a progressé.
 - Les résultats de 19 de ces indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont en diffusion publique sur QualiScope et en opendata.

- ➔ La HAS remercie :
 - les patients qui ont pris le temps d'évaluer leur prise en charge en répondant aux questionnaires en ligne,
 - et tous les professionnels de santé qui ont poursuivi leur démarche d'amélioration de la qualité à partir d'indicateurs et ainsi permis de dresser un bilan de la qualité des soins dans les établissements de santé français.

Introduction

Dans l'approche globale de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans les établissements de santé, la Haute Autorité de santé met en œuvre des mesures nationales d'indicateurs afin que les établissements de santé pilotent leur dispositif d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (collaboration technique avec l'ATIH).

Ces indicateurs servent à améliorer la qualité et la sécurité des soins :

- en mobilisant les professionnels des établissements de santé autour des résultats détaillés qui leur sont fournis.
- en utilisant d'autres leviers, comme :
 - la certification pour la qualité des soins des établissements de santé,
 - la diffusion publique des résultats par établissement pour l'information des usagers, via le site QualiScope, et l'open data,
 - l'incitation financière à l'amélioration de la qualité pour certains indicateurs.

Mesures en 2024

Grâce à la mobilisation des professionnels et des patients, la HAS a pu calculer, pour les établissements de santé concernés, les indicateurs de qualité et de sécurité des soins :

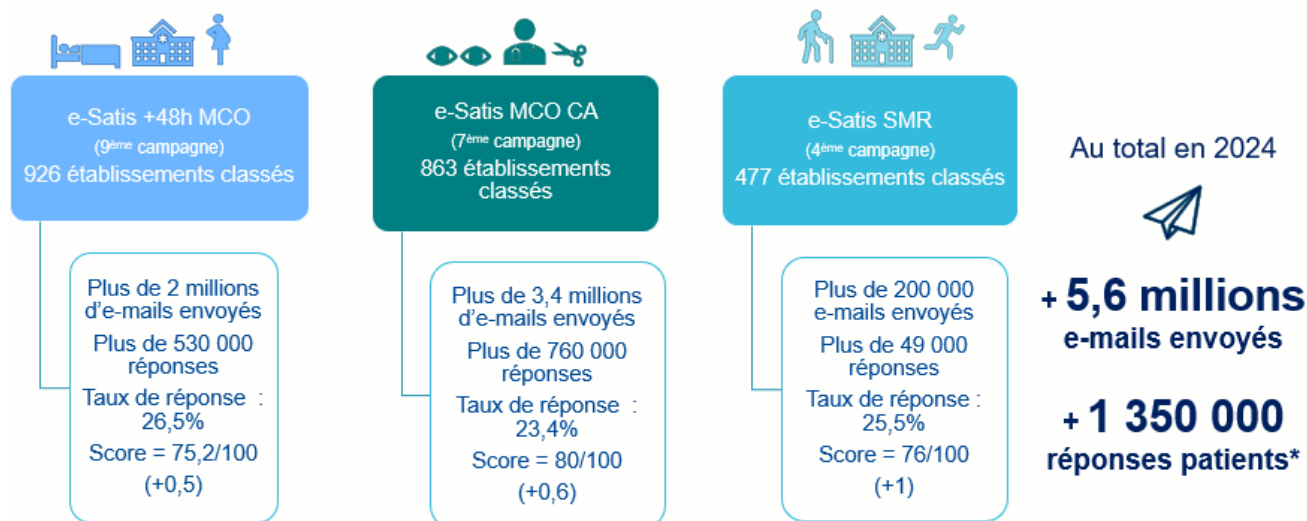
- perçus par les patients - dispositif e-Satis (données 2024),
- issus des données du dossier patient (données 2023),
- issus des données provenant de questionnaires établissements (données 2023 et hiver 2023-2024),
- issus des données du PMSI (données 2023).

Dans différents secteurs d'activité :

- en médecine-chirurgie-obstétrique (MCO) dont la chirurgie ambulatoire,
- en soins médicaux et de réadaptation (SMR),
- en hospitalisation à domicile (HAD),
- en psychiatrie (PSY).

Résultats 2024

Qualité perçue par le patient



* Réponses complètes (= questionnaires terminés) ≠ réponses complètes exploitables

Nouveauté : La HAS intègre l'intelligence artificielle (IA) pour faciliter l'analyse des commentaires des patients

La Haute Autorité de santé (HAS) a refondu la plateforme de restitution de tous les résultats issus d'e-Satis, dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés, qu'elle pilote depuis 2015.

La nouvelle restitution, co-construite avec un groupe de représentants d'usagers et de professionnels de la qualité et de la sécurité des soins, répond aux besoins récurrents exprimés par les établissements de santé. Parmi les nouvelles fonctionnalités, un algorithme d'intelligence artificielle classe automatiquement les commentaires des patients pour faciliter leur analyse.

Les établissements de santé y ont accès depuis fin septembre 2024.

Évaluations en hospitalisation à temps plein en psychiatrie

Indicateurs	Hospitalisation en temps plein
Évaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes	69/100 +9 points/2021
Évaluation gastro-intestinale chez les patients adultes*	46 % +17.5 points/2021
Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes	65/100 +10.6 points/2021

*non concerné par la diffusion publique en 2024

Évaluations pour la lutte contre les infections associées aux soins

Indicateurs	MCO
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	37 % +9.4 points/2021
Infections du site opératoire après pose de	% et nb d'établissements ayant des résultats moins bons que prévus
– prothèse totale de hanche	1.2 % (8/675) vs 1.8 % (12/667) données 2021
– prothèse totale de genou	1.5 % (10/659) vs 1.2 % (8/649) données 2021

Indicateurs	Tout secteur
Vaccination antigrippale du personnel hospitalier *	19 % +0 point/2023
Consommation de solutions hydroalcooliques	79 % -4,7 points/2023

*non concerné par la diffusion publique en 2024

Focus : Améliorer la vaccination antigrippale du personnel hospitalier c'est prendre soin des patients !

La HAS a établi cinq niveaux de couverture vaccinale antigrippale du personnel hospitalier :

- Niveau exemplaire : égale ou supérieur à 75 %
- Niveau convenable : entre 50 % et 75 % (exclu)
- Niveau intermédiaire : entre 30 % et 50 % (exclu)
- Niveau insuffisant : entre 20 % et 30 % (exclu)
- Niveau très insuffisant : strictement inférieur à 20 %

Ils vont permettre aux établissements de santé dès 2024 de mieux se positionner par rapport aux autres établissements et aux données nationales. Les établissements pourront ainsi suivre leur progression d'une année sur l'autre en ayant pour objectif de passer au niveau supérieur*.

*les niveaux ont été fixés au regard des résultats 2023 et 2024 afin de permettre une amélioration des pratiques. Ils seront réévalués en fonction de l'évolution des résultats.

Évaluations en MCO dont la chirurgie ambulatoire

Indicateurs	MCO hors chirurgie ambulatoire
Évènements thrombo-emboliques après pose de	% et nb d'établissements ayant des résultats moins bons que prévus
- prothèse totale de hanche	1.9 % (13/692) vs 2.3 % (16/691) données 2021
- prothèse totale de genou	3.4 % (23/680) vs 4.2 % (28/674) données 2021

Rappel : Des outils pour analyser les résultats des indicateurs issus du PMSI

Pour l'analyse des résultats des indicateurs calculés à partir du PMSI, la HAS met à disposition des établissements de santé, un logiciel ALICE, produit par l'ATIH, pour identifier et analyser les dossiers concernés. La HAS met également les programmes de calcul en open source.

Indicateurs	Chirurgie ambulatoire
Anticipation de la prise en charge de la douleur	35 % - Pas de comparaison/2021
Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention	80 % - Pas de comparaison/2021
Évaluation du patient pour la sortie	88 % - Pas de comparaison/2021
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	68/100 +7.1 points / 2021
Contact entre la structure et le patient, entre J+1 et J+3	75 % - Pas de comparaison/2021

Focus : Organisation des centres autonomes de chirurgie ambulatoire

La HAS a revu avec l'Association française de chirurgie ambulatoire AFCA le questionnaire décrivant l'organisation de la chirurgie ambulatoire, dont les centres autonomes. Au printemps 2025, une analyse des organisations mises en œuvre sera publiée.

Évaluation en soins médicaux et de réadaptation

Indicateur	Soins Médicaux et de Réadaptation
Projets de soins, projet de vie	85/100 - Pas de comparaison/2021

Évaluations en HAD

Indicateurs	Hospitalisation à domicile
Tenue du dossier patient	89/100 +3.5 points/2021
Coordination de la prise en charge	78/100 +8 points/2021

Les autres mesures

Afin d'étendre la prise en compte du point de vue du patient,

1. Deux nouveaux indicateurs sur l'expérience du patient seront déployés en recueil national en 2025 :
 - en psychiatrie adulte pour les patients hospitalisés à temps plein ;
 - sur l'hygiène des mains.
2. Les travaux pour deux nouveaux indicateurs sur l'expérience du patient débutent :
 - en maternité : une expérimentation est attendue en 2025 (le questionnaire est en cours de construction) ;
 - aux urgences : le groupe de travail commencera ses travaux en 2025.
3. Les travaux se poursuivent sur les mesures nommées PROMs en termes de documentation du sujet et d'appropriation par les professionnels et associations. Des [enseignements des appels à projets](#) seront publiés début 2025.

Pour minimiser le recueil ad-hoc de données pour la mesure de la qualité

La HAS poursuit ses efforts pour développer des indicateurs à partir des bases de données existantes tout en garantissant une mesure fiable, en :

4. explorant l'utilisation des entrepôts de données hospitaliers (parution du rapport T1 2025),
5. poursuivant le développement d'IQSS à partir du PMSI et du SNDS :
 - récupération de 5 complications post-opératoires,
 - complications obstétricales : hémorragies du post partum.
6. poursuivant le développement d'indicateurs de qualité du parcours de soin à partir du SNDS pour les patients ayant une épilepsie,
7. travaillant la méthodologie à appliquer aux indicateurs de vigilance (mortalité à 30 jours post-infarctus aigu du myocarde, ...).

Pour aller plus loin, l'**ensemble des résultats nationaux sont disponibles dans les rapports-annexe suivants** :

- [en médecine-chirurgie-obstétrique dont la chirurgie ambulatoire](#),
- [en soins médicaux et de réadaptation](#),
- [en hospitalisation à domicile](#),
- [en psychiatrie](#),
- et spécifiquement sur [les infections associées aux soins](#).

Des rapports d'analyse détaillés seront publiés au premier semestre 2025 pour les indicateurs en hospitalisation à temps plein en psychiatrie, en chirurgie ambulatoire et les pratiques de précautions complémentaires contact.

Ce document présente les points essentiels de la publication : Indicateurs de qualité et de sécurité des soins - Résultats nationaux 2024
en un coup d'œil, méthode, 27 novembre 2024

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr



Développer la qualité dans le champ
sanitaire, social et médico-social