

CERTIFICATION, INDICATEURS DE QUALITE ET RESULTATS

Certification par la HAS

L'ensemble de l'établissement s'implique dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

En tant qu'établissement de santé, l'établissement est soumis tous les quatre ans à une **démarche de certification**. Cette démarche organisée sous le contrôle de la Haute Autorité de Santé (HAS), mesure le niveau de qualité de l'établissement en évaluant l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques à travers un guide de référence (manuel de la certification de la Haute Autorité de Santé).

Les rapports des visites de certification sont consultables sur le site de l'HAS (www.has-sante.fr) et Scope Santé (<http://www.scopesante.fr/>).

Indicateurs de qualité

De plus, chaque année, l'établissement est rigoureusement évalué à l'aide d'indicateurs. Ces indicateurs généralisés sont au nombre de 10 dont vous trouverez ci-dessous les thèmes et les résultats par établissement.

➤ **ICALIN** : (*Indice Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales*)

Il mesure la qualité globale de l'organisation pour lutter contre les risques infectieux.

➤ **Tenue du dossier patient**

Cet indicateur mesure le pourcentage de dossiers qui comportent les informations écrites nécessaires à la prise en charge du patient, lors de son admission, durant son hospitalisation et à sa sortie. La qualité de la rédaction des prescriptions de médicaments est aussi prise en compte.

➤ **Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation**

Ce courrier garantit la continuité des soins après le séjour hospitalier. Cet indicateur mesure le pourcentage de courriers de fin d'hospitalisation qui ont été adressés, dans un délai de 8 jours, au médecin traitant qui prend en charge le patient ainsi que la qualité des informations transmises dans ce courrier.

➤ **Traçabilité de l'évaluation de la douleur**

Cet indicateur mesure le pourcentage de dossiers qui comportent des informations écrites sur l'intensité de la douleur ressentie par le patient.

➤ **Dépistage des troubles nutritionnels**

Cet indicateur mesure le pourcentage de dossiers où sont écrites les informations nécessaires, notamment le poids, permettant de repérer les patients qui peuvent souffrir de problèmes nutritionnels. En fonction du résultat obtenu, une prise en charge adaptée sera mise en œuvre.

Nos résultats

Les notes de chaque indicateur s'expriment sous la forme d'une classe allant de A à E, A étant la meilleure note. La lettre F signifie que l'établissement n'a pas répondu aux enquêtes, ou que les données ne sont pas utilisables. Voici les notes de nos établissements pour l'année 2014 en ligne sur le site Scope Santé.

- [Les sables](#)
- [La Roche](#)

La satisfaction du patient

La satisfaction du patient est au cœur de nos métiers, c'est pourquoi nous avons mis en place des études de satisfaction des patients, par l'intermédiaire de questionnaires. Ces démarches nous permettent d'améliorer l'accueil et la prise en charge du patient.

Résultats des enquêtes satisfaction auprès des patients :

- Hospitalisation complète mensuelle - Les Sables d'Olonne
- Hospitalisation complète de semaine – La Roche-sur-Yon
- Hospitalisation de jour – La Roche-sur-Yon

Le développement durable.

Le Centre Les Métives est engagé dans une démarche de développement durable. A ce titre, des actions se mettent en place pour limiter notre impact sur l'environnement :

- Le tri sélectif des déchets
- L'énergie
- L'eau
- Les gestes écologiques à faire au quotidien...