

# LA FLEUR DE LA QUALITÉ !

## CERTIFICATION

La certification est une procédure d'évaluation du niveau de qualité et sécurité des soins des établissements de santé. Elle est effectuée par des experts-visiteurs mandatés par la HAS en référence à des objectifs définis au niveau national par les professionnels et les usagers.



### RESULTATS CERTIFICATION 2024

L'établissement est certifié avec un score de :

**92.58%**

## SATISFACTION DES USAGERS



Au cours de son séjour, le patient se voit remettre un questionnaire de satisfaction. Celui-ci est recueilli à sa sortie et est analysé pour évaluer le niveau d'appréciation sur différents items.

En 2024, vous attribuez la note de **9.01/10** à votre séjour.

Le CH recueille l'avis des résidents d'EHPAD lors d'enquêtes ciblées.

## E-Satis 2024

Résultat d'une enquête internet pour évaluer le niveau de satisfaction des patients hospitalisés en MCO

**76 %**  
CLASSE B

## IQSS 2024

SMR CHATEAUBRIANT		SMR NOZAY	
Prise en charge de la douleur :	<b>92 %</b> CLASSE A	Prise en charge de la douleur :	<b>96 %</b> CLASSE A
Qualité de la lettre de liaison :	<b>82 %</b> CLASSE B	Qualité de la lettre de liaison :	<b>79 %</b> CLASSE B
Projet de soins, projet de vie :	<b>92 %</b> CLASSE A	Projet de soins, projet de vie :	<b>91 %</b> CLASSE A

MCO CHATEAUBRIANT	
Prise en charge de la douleur :	<b>90 %</b> CLASSE B
Qualité de la lettre de liaison :	<b>76 %</b> CLASSE B

CONSOMMATION DE SHA :	
Châteaubriant :	<b>75 %</b> CLASSE C
Nozay :	<b>52 %</b> CLASSE C
Pouancé :	<b>57 %</b> CLASSE C

### CHIRURGIE AMBULATOIRE CHATEAUBRIANT

Evaluation de l'admission de l'éligibilité à l'intervention :	<b>98 %</b> CLASSE A	Qualité de la lettre de liaison :	<b>77 %</b> CLASSE B
Evaluation du patient pour la sortie de la structure :	<b>96 %</b> CLASSE A	Contact J+1 et J+3 :	<b>76 %</b> CLASSE B

VAG :  
**22.8%**

## EVALUATION DES ESSMS

Depuis 2023, la procédure d'évaluation nationale est désormais prévue tous les 5ans.

Elle vise à évaluer la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées.

**En janvier 2024, l'ensemble de nos EHPAD ont été évalué par un organisme accrédité par la Haute Autorité de Santé.**

Suite à cette évaluation, notre établissement a renforcé son plan d'amélioration de la qualité afin de proposer un accompagnement de qualité à nos résidents.

## NOS ENGAGEMENTS

Pour répondre aux attentes des usagers et des professionnels en matière de qualité et sécurité des soins, le CH CNP réaffirme son engagement dans la mise en œuvre d'une "Politique Qualité, Sécurité des Soins et Relation des usagers."

### Nos 5 axes d'engagements :

La prise en charge médicamenteuse

L'expérience des usagers

Les infections associées aux soins

Le risque numérique

La culture sécuritaire

MCO : Médecine Chirurgie Obstétrique  
SMR : Soins Médicaux et de Réadaptation

IQSS : Indicateurs Qualité Sécurité des Soins

SHA : Solutions HydroAlcooliques

VAG : couverture Vaccinale AntiGrippale du personnel hospitalier

HAS : Haute Autorité de Santé

ESSMS : Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes