

La certification concerne tous les établissements de santé français, publics et privés. Elle est obligatoire et a lieu tous les 4 ans. Elle consiste en une évaluation externe de l'établissement, sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Menée par des experts-visiteurs, qui sont également des professionnels de santé, elle vise à évaluer le niveau de qualité atteint sur l'ensemble de l'organisation et des pratiques professionnelles.

**En janvier 2015, la Haute Autorité de Santé a prononcé pour notre établissement une certification avec recommandations sur les thèmes suivants :**

- *Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins,*
- *Fonction de coordination de la gestion des risques associés aux soins,*
- *Éducation thérapeutique,*
- *Prescription médicamenteuse chez le sujet âgé,*
- *Gestion de l'air,*
- *Mise en oeuvre des évaluations des Pratiques Professionnelles (EPP),*
- *Démarche EPP et Pertinence des soins,*
- *Démarche EPP liées aux indicateurs de pratique clinique.*

Sur chacune des recommandations, des plans d'actions sont exigés et devront être mis en oeuvre d'ici l'échéance de la prochaine visite de certification (Septembre 2017).

## Fondation Saint Jean de Dieu Centre Hospitalier Dinan/Saint-Brieuc

Service qualité/risques  
& relations avec les usagers

Avenue Saint Jean de Dieu  
BP 81055  
22101 DINAN CEDEX  
Tél. 02 96 87 75 32



RÉSULTATS  
QUALITÉ DE  
L'ÉTABLISSEMENT

# Notre démarche qualité

QUESTIONNAIRES  
DE  
SATISFACTION

INDICATEURS  
QUALITÉ

Chaque patient hospitalisé se voit remettre un questionnaire de satisfaction qui lui permet de nous communiquer son appréciation sur différents items liés à la prise en charge.

## PÔLE DE DINAN

Voici les résultats synthétiques des taux de satisfaction mesurés pour l'année 2015 (Taux de retour : 24 %)

	Dinan
Conditions d'accueil	85 %
Information reçue au cours du séjour	76 %
Qualité des soins reçus	89 %
Conditions en matière d'hôtellerie	82 %
Satisfaction globale	86 %

## PÔLE DE SAINT-BRIEUC

(Site de Saint-Benoît Menni adultes)

Voici les résultats synthétiques des taux de satisfaction mesurés pour l'année 2015 (Taux de retour : 22 %)

	St-Brieuc
Conditions d'accueil	85 %
Information reçue au cours du séjour	74 %
Qualité des soins reçus	90 %
Conditions en matière d'hôtellerie	83 %
Satisfaction globale	91 %

Les Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins sont rendus obligatoires aux champs de la santé mentale depuis 2011.

(Étude menée sur 80 dossiers correspondants à des patients majeurs, hospitalisés + de 8 jours à temps complet, une seule fois sur l'année 2013).

	Résultat de l'établissement 2013	Positionnement par rapport aux autres établissements ayant participé à la mesure	Évolution par rapport à l'année précédente	Atteinte de l'objectif national = 80 % (Oui / Non)
Qualité de tenue du dossier patient	62 %		→	Non
Conformité du délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	25 %		→	Non
Dépistage des troubles nutritionnels - Niveau 1	25 %		→	Non
Dépistage des troubles nutritionnels - Niveau 2	19 %		→	Non