



Hospitalia

www.hospitalia.fr

#36 - FÉVRIER 2017

ENTRE GHT ET PRÉSIDENTIELLES

2017 ANNÉE DE TRANSITION !

#LES ENJEUX DÉCRYPTÉS

REPORTAGES



CONFORT : LA QUALITÉ, UNE AMBITION QUOTIDIENNE POUR LA CLINIQUE DES CÈDRES
HYGIÈNE : LA MAÎTRISE DES CONTAMINATIONS, AU CARREFOUR DES SPÉCIALITÉS



#CONFORT / REPORTAGE



UN ÉTABLISSEMENT EXEMPLAIRE À BIEN DES ÉGARDS

CLINIQUE DES CÈDRES : LA QUALITÉ, UNE AMBITION QUOTIDIENNE

Située à Échirolles, en périphérie de Grenoble, la Clinique des Cèdres a bâti sa renommée sur l'excellence de ses équipes, la qualité de ses prises en charge et son engagement résolu en faveur de l'innovation. Accueilli dans des locaux ultra-modernes articulés autour d'un plateau technique de pointe, cet établissement de 200 lits et places s'est récemment distingué en se hissant aux premières places du classement national, et à la toute première position de la région grenobloise, en matière de satisfaction des patients hospitalisés.

PAR JOËLLE HAYEK



Le Docteur Guillaume Richalet, biologiste-infectiologue et Président-Directeur Général de la Clinique des Cèdres

En effet, et pour la première fois, plus de 56 000 patients hospitalisés tout au long de l'année 2016 dans les établissements de santé français ont répondu à un questionnaire de satisfaction détaillé, permettant à la Haute Autorité de Santé (HAS) de calculer un score de satisfaction par établissement. Plusieurs critères fondamentaux ont été pris en compte afin d'établir une note globale sur 100, dont l'accueil et la prise en charge du patient, l'organisation de la sortie, ou encore la qualité de la chambre et des repas.

Parmi les établissements évalués dans la région grenobloise, la Clinique des Cèdres a été la mieux notée, avec un score de 78 sur 100, ce qui correspond à la classe A. Elle se positionne par ailleurs en haut du classement national, puisqu'elle fait partie des 11% d'établissements ayant obtenu une note supérieure à 77,3/100. « Cette enquête est une excellente opportunité pour nous de connaître l'avis de nos patients sur leur expérience dans notre Clinique. Les résultats nous confortent sur les choix que nous avons faits ces dernières années : exigence de qualité et d'excellence dans le niveau des prestations proposées aux patients, investissement dans un plateau technique ultra-performant, recrutement de médecins et chirurgiens spécialistes de haut niveau », souligne le Docteur Guillaume Richalet, biologiste-infectiologue et Président-Directeur Général de cet établissement réputé.

LE BIEN-ÊTRE DES PATIENTS INDISSOCIABLE DE CELUI DES ÉQUIPES

La Clinique des Cèdres porte en effet de longue date une politique qualité ambitieuse, s'engageant en faveur des certifications ISO avant même que le principe de certification HAS ne devienne une obligation réglementaire. « En 1996, nous étions le

tout premier établissement de santé à obtenir la certification ISO 9001 relative à la mise en place d'un système de management de la qualité, que nous avons ensuite régulièrement renouvelée. Aussi l'obtention de la certification HAS dès 2010 a-t-elle été aisée, puisque de nombreuses actions avait déjà été menées en ce sens », raconte le Docteur Olivier Girard, médecin anesthésiste et Directeur Général de l'établissement. Visant à optimiser l'organisation du travail, l'ISO 9001 a joué un rôle majeur dans l'amélioration de l'environnement professionnel, pour le plus grand bénéfice des équipes de la Clinique. Ses effets n'ont dès lors pas manqué d'être ressentis par les patients.

« La Clinique des Cèdres est un établissement indépendant, exclusivement opéré par les médecins associés au sein du comité de direction, et non pas piloté à distance par des administratifs déconnectés des réalités sur le terrain. Une spécificité qui fait notre force d'autant que, ne devant rendre compte à aucun groupe financier, nous pouvons nous engager à 100% en faveur de la qualité médicale, de la qualité des soins et de la qualité hôtelière, ajoute le Docteur Richalet. Nous sommes par ailleurs convaincus que nos salariés, et plus particulièrement le personnel soignant, hôtelier et administratif, doivent être satisfaits de leurs conditions de travail pour être en mesure d'accueillir et d'accompagner convenablement les patients. Un état d'esprit qui nous voit être attentifs à leur bien-être, puisque celui-ci a un retentissement incontestable sur nos malades. Outre le choix des horaires de travail, ou l'attention accordée à l'adéquation des effectifs avec les besoins réels de chaque service, nous organisons par exemple, une à deux fois par an, un grand événement fédérateur auquel toutes nos équipes sont conviées. La participation, comprise entre 80 et 90% selon les années, représente ici un indicateur de satisfaction important ».

**“NOUS SOMMES
CONVAINCUS QUE
NOS SALARIÉS,
ET PLUS PARTICU-
LIÈREMENT LE
PERSONNEL
SOIGNANT,
HÔTELIER ET
ADMINISTRATIF,
DOIVENT ÊTRE
SATISFITS
DE LEURS
CONDITIONS DE
TRAVAIL POUR
ÊTRE EN MESURE
D'ACCUEILLIR ET
D'ACCOMPAGNER
CONVENABLEMENT
LES PATIENTS”**