

Le Quesnoy

À LA RECHERCHE DE LA PERFECTION

Le service de Réadaptation Respiratoire labellisé

LE QUESNOY C'est un travail en commun qui a permis la labellisation de ce service. Un personnel qui s'est senti concerné par le projet et qui est récompensé par le label Hospitalité.

Le label Hospitalité de l'AP-HP (Assistance Publique - Hôpitaux de Paris) a été obtenu le mois dernier par le service Réadaptation Respiratoire de l'hôpital du Quesnoy. Il a été attribué pour cinq ans à cette unité hospitalière partie volontairement à la quête de cette distinction. Grâce au GHT (Groupement Hospitalier de Territoire) dont le centre hospitalier de Valenciennes est l'établissement support, le Quesnoy a pu s'engager dans cette quête de la perfection.

AMÉLIORER LE SÉJOUR HOSPITALIER

Améliorer le séjour hospitalier, faire progresser leurs scores en matière d'accueil, différents services du centre hospitalier du Quesnoy sont en quête de perfection. « *Ce qui est intéressant dans cette démarche c'est que ça couvre tous les aspects de l'établissement. Pas que les soins. C'est une démarche portée par l'utilisateur. Il était essentiel de les impliquer. De connaître leur satisfaction et surtout leur insatisfaction. Ici c'est une qualité beaucoup plus concrète que certains autres outils* » explique le directeur de l'établis-



Différents services se sont engagés dans l'aventure.

sement, Fabien Petit. Ce label repose sur un référentiel réunissant des critères de qualité de service comme l'accueil et l'information, l'alimentation, le confort, les prestations de services la qualité de la relation ou encore la propreté. « *Lorsque*

nous avons engagé le service Réadaptation Respiratoire, nous étions confiants. D'après les questionnaires de sortie des patients, nous savions qu'il ne manquait pas grand chose. Mais ce référentiel a permis de faire ressortir nos petits défauts. Ici, l'affichage pêchait. Nous savions que nos grands murs

blancs faisaient défaut. Nous y avons remédié » indique Françoise Moura, Responsable Qualité.

Pour obtenir ce label, l'unité a été soumise à une visite organisée par la Direction Patient, Qualité et Affaires Médicales. L'évaluation a été faite auprès de patients volontaires, avec une bonne représentativité, hommes - femmes, de tout âge, etc...

3^E SERVICE À L'OBTENIR, BIEN TÔT UN 4^E

Le label Hospitalité est l'un des leviers de l'amélioration de l'expérience du patient au même titre que les enquêtes de satisfaction. Au Quesnoy, l'idée de l'établissement est d'engager un service par an. Le service Réadaptation Respiratoire a eu 94 % de conformité. Le premier à obtenir ce label a été le service de Réadaptation Fonctionnels en novembre 2021. Il avait eu un résultat de 95 % de conformité. Il était suivi des Soins de suite polyvalents en mai 2022 qui avait obtenu un taux de conformité de 88 %. Le prochain à s'engager dans cette belle aventure n'est pas encore connu.

Estelle Taquet