

SERVICE
COMMUNICATION

Eddy Lambert
Tél. 04 224 80 16
Fax 04 224 80 93
GSM 0475 34 86 24
eddy.lambert@chc.be



Les 6 hôpitaux du CHC accrédités au niveau or par ACI (Accréditation Canada international)

Depuis ce 26 juin, le CHC est accrédité au niveau or pour ses 6 cliniques, soit Saint-Joseph (Liège), Espérance (Montegnée), Saint-Vincent (Rocourt), Notre-Dame (Waremmes), Notre-Dame (Hermalle) et Sainte-Elisabeth (Heusy). Un label de qualité important pour les acteurs de l'hôpital, mais aussi pour les patients.

Lors de la visite d'accréditation qui s'est déroulée du 28 mai au 1^{er} juin, les 8 experts canadiens ont examiné 22 processus prioritaires et rencontré plus de 500 personnes, parmi lesquelles des membres du conseil d'administration, de la direction et du personnel, des médecins et autres prestataires indépendants, ainsi que des patients et accompagnants. Ils ont visité les 6 sites du CHC, mais également sa cuisine centrale et le chantier de la clinique du MontLégia. Au final, ils ont évalué près de 3.300 critères et ont trouvé un taux de conformité de 94%.

C'est en 2016 que le CHC a entamé la démarche d'accréditation. Cette démarche qualité s'inscrit dans la continuité, puisque le groupe hospitalier dispose déjà de plusieurs reconnaissances externes ⁽¹⁾, tant pour ses services médicaux que pour son pôle hôtelier. La qualité fait donc bien partie de l'ADN du CHC.

Mettre en œuvre ce processus demande une importante énergie dans la mesure où cela implique toute l'organisation, du premier au dernier échelon. Ceci est d'autant plus complexe quand il s'agit d'un hôpital composé de 6 sites, issus de fusions successives, avec des cultures différentes. *En se lançant dans la démarche dès 2016, avant même le regroupement de ses 3 sites liégeois sur le futur hôpital du MontLégia, le CHC avait la volonté d'harmoniser les pratiques de manière globale sur ses 6 cliniques, et pas seulement sur les 3 hôpitaux dont l'activité allait être regroupée. D'aucuns ont pensé que c'était de la folie... Aujourd'hui, les résultats démontrent la pertinence de la décision, résume Alain Javaux, directeur général du CHC. L'accréditation a constitué pour le CHC un incroyable moteur d'intégration des équipes et des services. L'implication de tous les acteurs de terrain dans la démarche, et particulièrement la participation des médecins, a permis de relever le défi.*

Comme la démarche est systémique, elle exige qu'on s'interroge sur l'ensemble des processus, et c'est ce que les acteurs de terrain ont fait. *Les services ont remis à plat toutes les pratiques ou presque pour les structurer et les harmoniser. Ils ont revu et corrigé les procédures, formalisé et uniformisé ce qui devait l'être. Le partage d'expériences, les discussions sur les meilleures pratiques, la confrontation aux référentiels ont donné vie à de nouvelles pratiques ou procédures, qu'il a ensuite fallu partager selon que les procédures concernent un service (ex : nouveau*

logigramme commun de tri des urgences) ou impactent l'ensemble de l'hôpital en touchant différents métiers (ex : gestion des médicaments, plan d'urgences...), déclare Philippe Miermans, directeur de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité au CHC.

Aujourd'hui comme demain, les hôpitaux seront évalués, voire financés, en fonction de leur efficacité et de la qualité des soins. Cette reconnaissance externe place le CHC parmi les premiers hôpitaux francophones accrédités ⁽²⁾, un gage de qualité et de sécurité pour le patient soucieux d'une prise en charge optimale, mais également pour le secteur des soins de santé à l'heure où les réseaux hospitaliers vont devoir se mettre en place.

Qu'est-ce l'accréditation ?

L'accréditation est une méthode d'évaluation externe, réalisée par des experts indépendants selon des normes internationales consignées dans des référentiels spécifiques aux différents services de l'hôpital. Ces normes concernent autant les soins prodigués aux patients que l'organisation et la gestion de l'hôpital. C'est une démarche volontaire dans le chef de l'établissement de soins qui vise à améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients. Ce processus d'évaluation continu identifie ce qui est bien fait et ce qui doit être amélioré selon des normes d'excellence. Il implique l'ensemble de l'organisation, du conseil d'administration au personnel de terrain, mais également les patients et leur famille.

L'accréditation permet de faire un meilleur usage des ressources, d'accroître l'efficacité, d'améliorer la qualité et la sécurité du patient et de réduire les risques.

Qu'est-ce qu'Accréditation Canada International (ACI) ?

Expert internationalement reconnu, ACI est, comme son nom l'indique, un organisme international basé au Canada, qui jouit de 60 ans d'expérience. Il est actif sur 5 continents et a déjà accrédité plus de 7.000 établissements de santé. Lorsqu'elle est obtenue, l'accréditation mise en place avec ACI se décline selon 3 niveaux : or, platine, diamant.

Le CHC a choisi de travailler avec ACI en raison de son approche globale et progressive (visites de préparation, mise en situation), mais également en raison de l'accompagnement que l'organisme procure aux équipes, fait à la fois d'exigence et de bienveillance.

(1) Le centre de PMA certifié ISO 9001 depuis 2009 ; le laboratoire d'anatomopathologie certifié ISO 9001 depuis 2012 ; l'oncologie et les soins palliatifs accrédités par l'ESMO depuis 2013 ; le service de médecine nucléaire dont le Pet-scan est accrédité au niveau européen depuis 2013 ; le quartier opératoire de la clinique Saint-Joseph certifié en 2016 ; le pôle hôtelier dont le système d'autocontrôle est certifié par l'AFSCA depuis 2011. Le CHC a été lauréat du Prix wallon de la qualité en 2009.

(2) Le CHC est le 5^e hôpital belge francophone accrédité (2^e hôpital multi-sites) après 3 hôpitaux généraux (centre hospitalier de Mouscron, clinique Notre-Dame de Grâce à Gosselies, centres hospitaliers de Jolimont) et un hôpital psychiatrique (Beau Vallon).