

## ACCREDITATION CANADA INTERNATIONAL (ACI) A DÉCERNÉ À LA CLINIQUE SAINT-LUC BOUGE L'ACCREDITATION NIVEAU OR.

*La Clinique Saint-Luc Bouge est le premier hôpital général namurois à être accrédité ! Cinq hôpitaux wallons ont également obtenu préalablement cette Accréditation internationale.*

### Qu'est-ce que l'accréditation d'un hôpital ?

L'accréditation est un processus d'évaluation externe, sous forme d'audits effectués par des professionnels qui se basent sur des normes bien définies. Cette évaluation concerne l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'hôpital et vise à stimuler l'amélioration continue de la qualité des soins et la sécurité des patients. Il s'agit donc d'un label de qualité pour l'ensemble des services de l'hôpital et pour les patients.

ACCREDITATION CANADA est reconnue internationalement et accrédite les institutions de soins de depuis plus de 55 ans. L'hôpital est évalué par période de 3 ans et l'ACI propose trois niveaux d'accréditation (Or, Platine et Diamant). Les normes et critères concernent la sécurité des personnes, les soins centrés sur le patient, la continuité des soins, l'accessibilité, le bien-être au travail, l'efficacité et l'efficience, la satisfaction et l'anticipation des besoins de la population.



### Notre démarche

Depuis 2015, la démarche d'accréditation de la Clinique Saint-Luc a pris forme. Celle-ci obligatoire en Flandre, a été initiée sur base anticipative et volontaire par le Conseil d'administration de l'institution.

L'objectif a été d'affirmer la démarche d'amélioration continue déjà bien ancrée dans l'institution et de la valider par un organisme certifiant reconnu internationalement.

Les différentes étapes de ce processus, à savoir, la préanalyse de 2015, l'évaluation de l'état de préparation et la mesure de la culture qualité de 2016 et la visite simulée de novembre 2017 ont donné l'occasion aux équipes d'évaluer le niveau de conformité aux référentiels et le travail à effectuer. La visite officielle d'accréditation a eu lieu du 18 au 23 juin 2018 : 3 experts ont évalué le niveau de qualité et de sécurité de l'institution hospitalière. L'ensemble des collaborateurs, soit environ 1500 personnes, s'est tenu à disposition des auditeurs. A ceux-ci, s'ajoutent également nos patients et visiteurs qui ont été interrogés par rapport à leur prise en charge.

### Résultats de notre démarche

Pour obtenir cette première accréditation, la clinique a travaillé sur 16 référentiels qui reprenaient 1955 critères. L'hôpital a reçu, ce 10 juillet 2018, l'accréditation de niveau Or en atteignant 96.7% des critères de ce niveau. Cette reconnaissance a été octroyée pour une durée de 3 ans (2018-2021).

Un **travail remarquable est réalisé par l'ensemble des équipes** afin d'étendre et d'intégrer la culture qualité et sécurité : amélioration des processus et harmonisation des pratiques, mesure des actions mises en œuvre, renforcement de la gestion des risques, évolution des conditions de travail et de l'efficacité opérationnelle...

L'accréditation fait partie intégrante d'une démarche globale d'amélioration continue. Celle-ci avait déjà été soulignée par l'obtention de plusieurs reconnaissances :

- la certification ISO 9001 de notre laboratoire de biologie clinique en 2012
- l'accréditation ISO 15189 de notre laboratoire de biologie clinique pour plusieurs analyses de biologie moléculaire
- le diplôme ASPE, à trois reprises, prenant en compte le degré de satisfaction de nos patients
- deux prix wallons de la Qualité, permettant de nous évaluer sur la maturité du leadership, du management et de l'innovation

**A l'heure où les hôpitaux sont financés en fonction de leur activité et de la qualité des soins, à l'aube de la mise en place des réseaux hospitaliers, cette reconnaissance internationale vient renforcer la position de la Clinique Saint-Luc Bouge dans le paysage hospitalier namurois comme acteur essentiel et véritable pôle d'excellence d'offre de soins.**