

Qualité des services de santé sedanais

Mention bien pour l'hôpital

L'hôpital aura connu une année faste en 2009 avec un équilibre financier retrouvé et une meilleure certification de la qualité des services.

DIRECTEUR de l'hôpital de Sedan, Patrice Jézéquel a toutes les raisons d'être satisfait. 2009 sera un bon cru pour l'établissement. Alors que les centres hospitaliers de Reims et de Charleville-Mézières sont, budgétairement, à la peine, celui de Sedan s'en tire plutôt bien, et atteindra l'équilibre financier cette année. Du rouge (avec 1 million de déficit en 2008), il passe donc au vert.

Expertise

Autre bonne nouvelle : l'hôpital vient d'obtenir, de la part des six experts diligents par la Haute autorité de santé (HAS), une note de certification tout à fait excellente. Cette certification (autrefois dénommée accréditation) fait suite à une sorte d'audit auquel doivent se soumettre les hôpitaux et les cliniques. Un peu ce qu'est pour les usines la norme Iso 9000... Or, après avoir passé une semaine à inspecter tous les services, les experts ont délivré une certification assortie d'un suivi.



Le résultat de l'audit effectué durant quatre mois par le personnel, très exigeant dans ses notations, a été réévalué à la hausse par l'expertise de la HSA (Haute autorité de santé) !

Explication de Richard Taine, ingénieur chargé de la qualité : « En fait, on peut dire que nous avons obtenu un 16 sur 20. Le suivi en question porte sur l'élimination des déchets, qui précise-t-il, sera définitivement résolue dans trois mois, des travaux ad hoc ayant été programmés. C'est vraiment un petit bémol... »

Quatre mois avant l'arrivée des experts, 170 membres du personnel ont consacré 1.506 heures à s'assurer que rien ne

clochait à bord... passant chacun des services au peigne fin (en terme de fonctionnement, de respect de l'environnement etc.). Il faut croire que les salariés hospitaliers sont particulièrement exigeants et consciencieux, puisque sur un total de 103 critères ayant fait l'objet de cet audit interne, les experts de l'ASH ont estimé que 87 méritaient d'être surévalués, avec une note supérieure à celle obtenue. Parmi les bons points, le recrutement du personnel :

l'effectif comporte près de 6 % de personnes handicapées, taux conforme à la législation ce qui évite toute pénalité financière à l'hôpital.

Mieux qu'en 2005

Patrice Jézéquel a chaudement félicité le personnel. Les progrès sont certains : alors qu'en 2005 la certification était assortie d'un « bien, mais peut mieux faire », cette année l'hôpital peut se prévaloir d'une mention « bien » tout court...

Ce qui ne l'a pas empêché d'inviter les uns et les autres, quels que soient les niveaux et les qualifications, à poursuivre cet effort qui ne peut s'avérer payant qu'à la condition d'être constant. Identifier les micro dysfonctionnements que l'on observe dans toutes les collectivités, les résoudre, c'est là l'objectif à poursuivre. Les hospitaliers sedanais ont prouvé qu'ils étaient capables de relever le défi !

J-Y.B