



WAREMME - CLINIQUE JOSEPH WAUTERS

La revalidation du CHBA récompensée !

Selon les résultats de l'enquête de satisfaction, le service de Waremme est l'un des trois meilleurs

Le personnel de revalidation du Centre Hospitalier du Bois de l'Abbaye (ex-clinique Joseph Wauters) a le sourire. Pour la seconde fois, le service a été élu l'un des meilleurs de Wallonie et de Bruxelles, du moins des 11 hôpitaux participant à l'enquête de satisfaction menée par une société indépendante. Les questionnaires remplis par 302 patients en un an et demi donnent un taux de satisfaction frisant voire dépassant les 90%.

Pendant un an et demi, les patients admis en revalidation après une opération de l'appareil locomoteur ont été invités à remplir un questionnaire de satisfaction standardisé. 302 questionnaires ont ainsi été collectés. Ceux-ci portent sur cinq critères de (mé-)contentement : les soins, l'humanité, le circuit (soit le trajet patient), la communication et l'hôtellerie. Ils ont ainsi pu juger, sur une échelle de 1 à 5 notamment, le déroulement du transfert, le confort de la chambre, la propreté des lieux, la disponibilité des infirmières, l'écoute et le suivi des demandes exprimées, la clarté des informations médicales, la qualité des repas, le respect du culte, le soutien du service social, la préparation de la prise en charge extérieure, etc. La société indépendante BSM Management (active dans le conseil, les études et la formation management des entreprises de services) a collecté ces données, qui ont été également fournies par 10 autres hôpitaux de Wallonie et Bruxelles participant au projet ASPE (Atentes et Satisfaction des Patients et de leur Entourage). Les résultats pour la revalidation du Bois de l'Abbaye à Waremme sont excellents: les soins atteignent 91% de satisfaction, l'humanité 88%, le circuit 88%, la communication 86% et l'hôtellerie 83 %. Le service atteint l'une des trois premières places du classement, ce qui en fait l'un des trois meilleurs ser-

« Nous avons déjà obtenu ce titre en 2015, ce qui nous a permis d'encore nous améliorer cette fois-ci »
Le Dr Laurent

vice de revalidation de Wallonie et de Bruxelles, du moins de ceux qui ont participé à l'enquête. Le diplôme fièrement affiché fait la fierté du personnel soignant. « Nous sommes évidemment ravis de cette distinction, qui est le fruit d'un travail d'équipe pluridisciplinaire (médecins, kinés, ergos, diététicienne, infirmières et aides-soignantes, assistante sociale et aide logistique) », souligne Thérèse Warnier, infirmière en chef. Un honneur, mais pas que. « Nous avons déjà obtenu ce diplôme biennuel en 2015, cela nous a permis d'encore nous améliorer, comme mieux préparer en amont la venue



Une partie du personnel soignant avec le diplôme ASPE. © A.G.

Le chiffre
302
Le nombre de questionnaires remplis par les patients admis dans le service revalidation du Centre Hospitalier du Bois de l'Abbaye, site de Waremme, en un an et demi. Les différentes réponses ont été collectées et analysées par la société indépendante BSM Management. Le taux de satisfaction frise voire dépasse les 90%, pour les cinq critères de questionnement.
ANNICK GOVAERS



Une patiente en train de remplir le fameux questionnaire. © A.G.

Nouvelle unité

Le service revalidation déménagera en 2019

Le service de revalidation de Waremme compte 25 lits. L'enquête révèle, parmi les points à améliorer, l'état des locaux. « Il est vrai que nous sommes installés depuis la création du service, soit en avril 1998, dans des préfabriqués. Ceux-ci commencent à se faire vieux et exigus. La salle de kiné notamment est trop petite », reconnaît le Dr Laurent. La situation va toutefois s'améliorer. « Des travaux sont en cours pour que nous puissions intégrer une toute nouvelle unité à l'étage zéro, actuellement désossé. Nous y déménagerons en 2019 », annonce-t-il. Le

nombre de lits restera identique mais la composition des chambres évoluera. « Pour l'instant, l'hébergement se fait en chambre commune à trois lits ou en chambre particulière. Dans la nouvelle unité, le patient choisira entre une chambre commune à deux lits ou une chambre particulière », ajoute Thérèse Warnier, infirmière en chef. La salle de travail (kinés, ergos etc.) sera également plus spacieuse, elle est actuellement visible extérieurement au rez-de-chaussée. La salle commune sera en outre conservée. ●



A.G. La salle de rééducation sera notamment plus spacieuse. © A.G.

« Prendre les patients en charge le plus tôt possible »

Le personnel de la revalidation waremienne s'efforce de prendre en charge les personnes « sans appui ». « C'est-à-dire celles qui, après l'hospitalisation en chirurgie, ne peuvent pas encore prendre appui sur leurs membres inférieurs. Plutôt que de les envoyer en maison de repos le temps qu'elles puissent prendre appui, nous débutons la revalidation tout de suite pour éviter les complications, et cela donne de bons résultats même si la durée de séjour est de facto prolongée », indique le Dr Laurent. Cette durée est en

moyenne de trois semaines, même si elle peut varier d'une semaine à six mois. « Nous travaillons aussi en ligne directe avec les chirurgiens, ce qui permet de régler les petits problèmes rapidement et nous assurons un travail global dans la salle commune, plutôt que poste par poste », ajoute-t-il. L'aide logistique, aussi éducatrice, organise par ailleurs des activités occupationnelles comme des ateliers culinaires, des karaokés, des anniversaires, des fêtes etc., deux après-midi par semaine. ●