

# Infolettre

## Spécial FlaQuM

Novembre 2022

- 1 Qu'est-ce que FlaQuM ?
- 2 Le modèle de qualité FlaQuM
- 3 Le quickscan
- 4 Résultats du quickscan
- 5 Et après le quickscan ?



## Qu'est-ce que FlaQuM ?

FlaQuM est l'acronyme de « Flanders Quality Model ». Il s'agit d'un modèle de qualité mis au point par le Leuven Institute for Healthcare Policy.

Le Centre national de la sclérose en plaques est l'un des dix-neuf « hôpitaux labo » qui contribuent à l'élaboration et à la mise en œuvre du modèle. Le modèle est à l'essai dans ces hôpitaux. L'objectif est de proposer une alternative aux organismes d'accréditation externes, en mettant expressément l'accent sur la croissance : conserver les points forts et améliorer les points perfectibles.

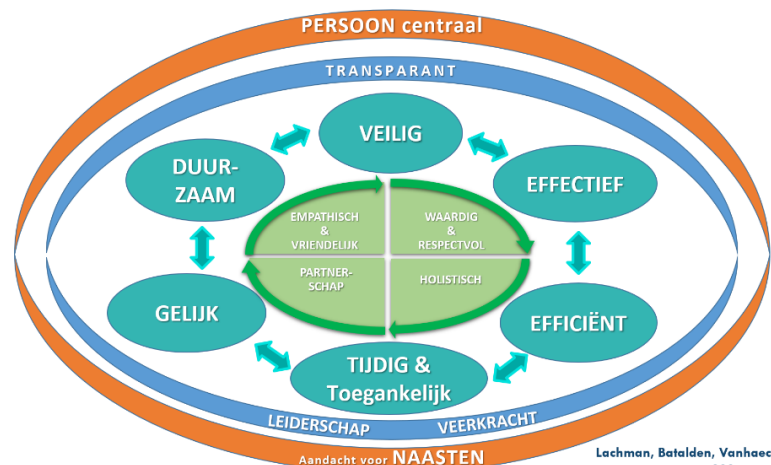
Vous trouverez de plus amples informations sur FlaQuM à l'adresse <https://flaquum.org/>

## Le modèle de qualité FlaQuM

Le modèle repose sur plusieurs dimensions des soins de qualité :

Au centre du modèle, on retrouve les quatre valeurs fondamentales :

- des soins de qualité prodigués avec dignité et respect
- dans le souci de la personne en demande
- dans le cadre d'un partenariat
- de manière empathique et cordiale



Six dimensions techniques gravitent autour de ces éléments : des soins de qualité sont sûrs et efficaces, mais aussi efficaces. On retrouve également les dimensions de ponctualité, d'accessibilité, d'égalité et de durabilité.

Ces soins se déroulent de préférence dans un contexte de transparence, avec une attention portée au leadership et à la résilience. Le patient, ses proches et les collaborateurs constituent la dernière dimension générale et essentielle.

## Le quickscan

---

Durant les premiers mois de 2022, nous avons mené une enquête auprès des patients, des collaborateurs et du personnel de première ligne, afin de connaître notre score dans le cadre des dimensions décrites ci-dessus. Le questionnaire, appelé « quickscan », a été envoyé à 750 patients (et leurs proches). Un patient sur cinq y a répondu et, du côté des collaborateurs, environ un sur deux a renvoyé le questionnaire. Le taux de réponse de la première ligne s'est avéré insuffisant pour être exploité.

## Résultats du quickscan

---

Le CNSEP obtient de très bons résultats, y compris par rapport à d'autres hôpitaux, pour certains éléments relatifs aux soins aux patients : égalité, amabilité et l'intention de revenir à l'hôpital. Nous pouvons néanmoins nous améliorer sur certains autres critères, par exemple la transparence, le respect de l'environnement et l'attention accordée aux proches.

Nous avons également demandé aux membres de notre personnel ce qu'ils pensaient de leur travail au CNSEP et à nos patients comment ils percevaient le travail au sein de notre hôpital. On observe les notes les plus optimistes dans le domaine de l'égalité, de l'intention de rester et de l'amabilité. Les notes les plus pessimistes sont attribuées au respect de l'environnement, à l'efficacité ainsi qu'à la résilience et à la résistance.

## Et après le quickscan ?

---

Nos points forts ont clairement été mis en lumière. Notre hôpital ne laisse aucune place à la discrimination fondée sur le sexe, l'origine ethnique, les antécédents, etc. Tant les patients que les collaborateurs indiquent, en outre, qu'ils souhaitent poursuivre leur réhabilitation ou leur carrière au CNSEP. Autre atout majeur : l'amabilité envers les patients et les collaborateurs. Nous continuerons à miser sur ces éléments à l'avenir.

Nous avons, par ailleurs, mis le doigt sur plusieurs défis, tels que l'attention accordée à l'efficacité, à la résilience, à la durabilité et au leadership. Nous voulons aussi continuer à nous profiler comme un hôpital de réhabilitation innovant et top clinique. Telles seront nos priorités stratégiques pour 2023.

De concert avec les dirigeants, nos collaborateurs proposeront des actions concrètes pour œuvrer à ces priorités.

Nous recueillerons également l'avis des patients pour concrétiser les points d'amélioration.

Nous vous en dirons plus dans le courant de 2023 !