

# Infolettre

4 octobre 2019

## Au sommaire

- 1 Actualité du dossier construction
- 2 Satisfaction des patients



## Actualité du dossier construction

---

Le 20 décembre 2018, une demande de permis d'environnement a été introduite auprès de la commune de Steenokkerzeel pour le nouveau projet de construction du CNSEP, du Z.Org KU Leuven et de l'asbl Stijn, sur le site du CNSEP.

Après de longs mois de consultation de toutes les instances concernées, la commune n'a pas pu rendre un avis positif pour la demande de permis de bâtir car la prairie ne peut pas être utilisée comme parking temporaire durant la construction. Ce parking temporaire fait partie de l'aspect mobilité de notre demande de permis de bâtir. Comme la prairie est un espace protégé, il faudrait lancer une procédure judiciaire pour en modifier l'affectation. Cette procédure pourrait prendre des mois (voire des années).

Pour éviter que la commune ne rende un avis négatif, il a été décidé en juillet 2019 de retirer la demande pour le permis d'environnement. Pour l'instant, quelques pistes alternatives en vue de trouver un parking temporaire sont à l'étude. Dès qu'un avis positif pourra être obtenu, notre demande de permis d'environnement sera adaptée et à nouveau introduite.

Il est néanmoins important de mentionner que malgré les 200 avis négatifs des habitants de Melsbroek, ni la commune, ni la province n'ont exprimé de remarques fondamentales concernant notre demande. Quelques conditions ont cependant été formulées : les vitraux et le clocher de la chapelle de l'ancien couvent devront être récupérés et intégrés dans la nouvelle construction. De plus, une attention spéciale devra être donnée à l'évacuation des eaux souterraines durant les travaux de construction.

Situation à suivre.

## Satisfaction des patients

---



Des enquêtes sont réalisées régulièrement auprès des différents groupes de patients afin de connaître leurs opinions au sujet des programmes de soins. Voici le résultat des réponses .

- **Satisfaction des patients hospitalisés :**

Chaque patient hospitalisé à l'opportunité de compléter, juste avant sa sortie d'hospitalisation, l'enquête de la "Vlaams Patiëntenplatform" (Plateforme flamande des patients). Il s'agit d'un questionnaire validé qui envisage la qualité des soins du point de vue du patient. Les questions portent, entre autres, sur la bonne transmission des informations, l'attitude du personnel, le respect de la vie privée, la sécurité des patients et la participation aux décisions. Le patient peut aussi noter la clinique et communiquer s'il conseillerait la clinique à des membres de sa famille et à des amis.

Les derniers résultats nous apprennent que 77% des patients conseilleraient certainement notre clinique à des amis et à des membres de leur famille. Ce score est particulièrement bon! Les patients appréciaient surtout la préparation accordée à leur sortie, la gentillesse et la politesse de nos collaborateurs, le suivi de leur douleur et le respect de leur vie privée.

Quelques points d'attention ont aussi été mis en avant: les patients trouvent qu'il serait important que les collaborateurs se présentent en mentionnant leur nom et leur fonction, surtout lors d'un premier contact. De plus, nos patients souhaiteraient recevoir plus d'explications et d'informations compréhensibles. L'expérience la plus négative vécue par les patients concerne les ascenseurs souvent en panne. Ils ont aussi mentionné quelques remarques concernant les repas, le planning et la kiné.

- **Satisfaction des patients en traitement ambulatoire:**

Tous les ans, nous interrogeons aussi les patients en traitement ambulatoire afin de connaître leur avis. Ainsi, 69% des patients en traitement ambulatoire au CNSEP conseilleraient notre centre à des amis et à des membres de leur famille. Ce résultat également est très bon! Les commentaires positifs concernaient le caractère professionnel de la revalidation et le traitement par nos collaborateurs.

Les patients ont mentionné quelques points d'attention à prendre en compte comme le contenu du programme journalier et les sessions de kinésithérapie.

- **Satisfaction des patients qui suivent un programme TMST:**

Les patients qui suivent un programme TMST ont aussi reçu un questionnaire spécifique en vue de connaître leurs appréciations du programme. Au cours du premier semestre de 2019, 56% des patients ont indiqués qu'ils conseilleraient le programme de soins TMST au CNSEP à des amis ou à de la famille. Ils étaient surtout satisfaits de la qualité des réponses reçues lors de leur appel téléphonique, du planning, de la disponibilité téléphonique et des collaborateurs de l'accueil, en tant que personnes de contact.

Les patients TMST sont le moins satisfaits par l'accessibilité physique du CNSEP notamment en transport public et en raison du manque de place de parking pour les patients. En réponse à cette remarque, des places de parking supplémentaires réservées aux patients ont été créées et il en sera tenu compte pour le nouveau bâtiment.

**Les enquêtes, auprès des différents groupes de patients, ont toutes mis en avant que nos collaborateurs sont notre plus grand atout. Lorsque nous demandons aux patients pourquoi ils conseilleraient le CNSEP, ils mentionnent surtout le professionnalisme (soins et thérapies excellents) et l'attitude (gentillesse, empathie, patience) de nos collaborateurs.**

**Nous pouvons tous être fiers de ce feedback positif!**