

— Clinique Saint-Roch —

Cette certification qui confirme l'excellence des soins pour 4 ans

Cet été, la Haute Autorité de Santé (HAS) a renouvelé pour quatre ans la certification de la Clinique Saint-Roch de Cambrai au niveau « Qualité des soins confirmée ». Mais que vaut réellement cette distinction ?

Dans le monde de la santé, il y a les mots et il y a les actes. Pendant plusieurs jours, des experts-visiteurs ont passé au peigne fin le fonctionnement de la clinique Saint-Roch. L'objectif : vérifier que le parcours de chaque patient y est sécurisé, fluide et profondément humain.

Au terme d'un audit approfondi, le verdict est tombé : la Clinique Saint-Roch décroche la certification "Qualité des soins confirmée" pour quatre ans.

Et le défi était de taille. « Cette année encore, la certification avait des attentes particulières, explique le Dr Joël Cliche, président de la clinique. Le référentiel de la HAS a évolué, avec des exigences plus fines et plus proches du terrain : expérience patient, sécurité des soins, coordination des équipes, numérique, parcours de santé... Malgré la pression, malgré la densité de ce nouvel exercice, les équipes ont montré ce qu'est la Clinique Saint-Roch non pas en discours, mais en actes. » Dès lors, au-delà de la distinction institutionnelle, que signifie concrètement cette certification pour le patient qui franchit les portes de l'établissement ?

IMMERSION AU CŒUR DES PRATIQUES

Loin d'être un simple examen administratif, la certification HAS fait partie « des moments qui éclairent ce qu'on fait et pourquoi on le fait ainsi », avoue la direction de l'établissement. Un rendez-vous exigeant, car la HAS « ne se contente pas de regarder. Elle questionne, elle éclaire, elle bouscule parfois, rappelle le Dr Joël Cliche. Elle nous pousse à regarder nos habitudes de près, à remettre du neuf là où le quotidien et la routine s'installent, à redonner de la clarté à ce qui fonctionne déjà... et à ce qui gagne à être réajusté. » C'est dans cet objectif que l'équipe d'évaluateurs est allée à la rencontre de neuf patients : recueillir leur ressenti,



Dr Joël Cliche — Clinique Saint-Roch Cambrai —

évaluer le respect de leurs droits, la prise en compte de leurs besoins... Pour s'assurer de la continuité des soins et de la parfaite coordination entre les équipes, six parcours patients complets ont aussi été reconstitués et analysés de A à Z. En parallèle, la méthodologie a ciblé les secteurs à risque majeur, où la sécurité ne tolère aucun manque. Des événements indésirables associés aux soins au circuit du médicament, en passant par la prévention des infections, les transfusions ou la restriction de liberté, tout a été vérifié.

Enfin, la gouvernance et quinze équipes de terrain ont été auditionnées pour passer au crible le management de la qualité, l'implication des usagers ainsi que la maîtrise des risques professionnels et numériques.

LE PATIENT, LA PRIORITÉ ABSOLUE

À l'issue de cette visite d'expertise, un rapport reflète la réalité des pratiques au sein de la clinique à travers de trois axes majeurs. Le premier met directement l'accent sur le vécu du patient. Les experts de la HAS soulignent que « tout au long de sa prise en charge, ses droits sont respectés, son engagement recherché, ses besoins, attentes et préférences pris en

compte ». Sur le terrain, ces principes directeurs trouvent une traduction chiffrée sans équivoque. La clinique enregistre ainsi un score parfait de 100 % sur des exigences cruciales comme le respect de la dignité, de l'intimité, ou la bientraitance dispensée à chaque étape du soin. La prise en charge et le soulagement de la douleur atteignent quant à eux 97 %, témoignant de la place centrale accordée aux besoins et à la parole de chacun.

UNE MÉCANIQUE D'ÉQUIPE RODÉE AU MILLIMÈTRE

Dans son deuxième chapitre, le rapport plonge au cœur du quotidien des soignants. L'enjeu était clair : apprécier leur capacité à « rechercher la pertinence, l'efficacité et la sécurité des soins, à se concerter et se coordonner tout au long du parcours du patient ».

Et à la Clinique Saint-Roch, la synergie des équipes n'est pas un concept : c'est le cœur même de la prise en charge. Autour du patient, médecins, infirmiers, kinésithérapeutes et ergothérapeutes croisent leurs regards. Une dynamique collective que la direction résume avec force : « La certification est venue dire tout haut ce que nous savions déjà : que

la Clinique Saint-Roch tient parce que chacun y tient et tient l'autre.... Parce que derrière chaque décision, il y a une équipe. Parce que derrière chaque couloir, il y a une histoire. Parce que derrière chaque journée, il y a une identité commune qui rassemble les professionnels. »

Résultat ? Une maîtrise de la prise en charge des urgences vitales portée à 94 %.

ANCRÉE DANS SON TERRITOIRE ET SON ÉPOQUE

La troisième et dernière partie de l'évaluation élargit la focale. Elle « concerne l'établissement et sa gouvernance ». Loin de l'image d'un établissement isolé, la HAS salue une direction qui « favorise l'insertion territoriale en lien avec les autres acteurs de santé ». Cambrai, Douai, Valenciennes, Arras, jusqu'au CHU de Lille : la clinique maille le territoire pour qu'aucun patient ne se retrouve dans une impasse médicale.

Qu'il s'agisse de neurologie, d'appareil locomoteur, de gériatrie, de cardiologie ou de soins palliatifs, l'établissement fait sauter les cloisonnements. Une organisation fluide, réactive, où l'expertise médicale s'articule avec les besoins réels du territoire de santé.

Enfin, l'évaluation met en exergue l'engagement environnemental historique de la clinique. Labellisée Très Haute Qualité Sanitaire et Environnementale (THSQE) niveau Or depuis 2024, dotée de panneaux photovoltaïques, d'un système de géothermie profonde et engagée dans les écosoins, la Clinique Saint-Roch démontre que la qualité de prise en charge s'inscrit aussi dans le respect de son environnement.

Pour les patients et leurs proches, cette nouvelle certification apporte donc une confirmation essentielle : celle d'un établissement exigeant, où la sécurité médicale s'associe chaque jour à une approche humaine. « Cette distinction vient saluer l'engagement quotidien de nos professionnels (...). C'est grâce à leur investissement et à leur professionnalisme que nous pouvons célébrer cette bonne nouvelle, qui confirme le niveau d'excellence de la qualité des soins proposés dans nos établissements », a conclu le Dr Joël Cliche.

— INFOS PRATIQUES —

CLINIQUE SAINT-ROCH
128, Allée Saint-Roch
CAMBRAI
03 27 73 00 00