



Accueil des patients : la clinique des Cèdres championne !

Isabelle CALENDRE

78,3 sur 100: c'est le "score" réalisé par la clinique des Cèdres, dans l'enquête menée par la Haute autorité de santé (HAS), sur "la satisfaction des patients hospitalisés en France". Un résultat qui place l'établissement échirollois en classe "A", parmi les 11 % d'établissements français à la meilleure satisfaction patient. Surtout, sur l'agglomération grenobloise, les Cèdres pointent tout simplement... à la première place! Le CHU affiche par exemple 69,89 % de satisfaction, le groupement hospitalier mutualiste de Grenoble 72,8 %, la clinique de Chartreuse (Voiron) 73,7 % ... L'occasion de faire réagir le PDG des Cèdres, Guillaume Richalet.

Certification V2014: atteindre le niveau A

Évidemment ravi, le responsable n'apparaît pas si surpris. Car les Cèdres, « c'est une culture d'entreprise », assure le président. « Avec Olivier Girard (directeur général adjoint), on essaie d'insuffler un esprit. Ainsi, il n'y a pas tellement de frontières entre les employés et les médecins libéraux. Nous faisons des soirées ensemble, pour casser les codes, nous ferons par exemple un "mannequin challenge" pour les vœux, cette semaine! Nous essayons de créer une ambiance, et je pense que cela rejaillit sur la prise en charge des patients ».

L'ambiance, c'est bien, mais ce n'est pas tout. La clinique est réputée pour la qualité de ses soins et son esprit d'innovation - de multiples trophées nationaux en attestent. Restent l'accueil, la prise en charge, la qualité des chambres et des repas, l'organisation de la sortie: c'est là, surtout, qu'a porté l'enquête de la HAS, menée sur 56 000 patients de toute la France. « Cela montre qu'il faut évidemment d'excellents médecins, mais également une organisation à la hauteur », insiste Guillaume Richalet. « La clinique est dans une démarche qualité depuis le début, et nous avons d'abord obtenu la certification V2010, sans réserve, puis la V2014, qui est beaucoup plus pointue. Ce n'était pas une obligation de la demander, mais nous avons joué le jeu. C'était "costaud", on a mouillé la chemise, car cette certification implique un gros travail d'audit par la HAS, et on ne savait pas ce que les gens allaient dire sur nous. Les critères techniques étaient également plus stricts: c'est une certification de haut niveau. Nous

sommes en catégorie "B", mais nous comptons passer A en 2017 (les autres établissements isérois qui l'ont passée sont classés C et D). Pour nous, ces résultats sont les fruits de ce que l'on a semé depuis de nombreuses années ». Simplement.

