

# Une « prime » aux hôpitaux bien cotés

## Les patients, satisfaits ou pas, influenceront les moyens alloués

**D**ès le 1<sup>er</sup> juillet, une (petite) partie des moyens alloués aux hôpitaux dépendra de la qualité des soins fournis. On tiendra notamment compte de la satisfaction des patients amenés à répondre à un questionnaire.

Arrivera-t-on un jour à un classement des meilleurs et des moins bons hôpitaux en Belgique ? Si on se penche sur la réforme du financement des hôpitaux initiée par Maggie De Block, on peut le penser. À partir du 1<sup>er</sup> juillet, une partie des moyens alloués aux hôpitaux dépendra de la qualité des soins donnés. Reste à savoir sur quels critères la ministre se basera la ministre de la Santé pour accorder ses points. À son cabinet, on précise que, dans un premier temps, seule une petite partie du budget total alloué aux centres hospitaliers dépendra de la qualité. Il s'agit

**On ne prendra pas en compte le nombre de décès par hôpital**

de moins d'un pour cent, soit d'à peine 6 millions d'euros sur un budget de 7 milliards. Mais, comme le dit la ministre, il faut un début à tout.

Dans ce plan, l'expérience des patients sera notamment prise en compte. « Concrètement », explique la porte-parole Audrey Dorigo, « tous les hôpitaux recevront un score sur 80 points ». Pour gagner ces points, ils effectueront notamment des sondages auprès de leurs patients. Plus les patients seront contents, plus les hôpitaux accumuleront des points et plus le score de l'hôpital sera élevé.

### REMIS AU SPF SANTÉ PUBLIQUE

Au groupe hospitalier de Jolimont, on explique que ces questionnaires sont déjà d'application depuis un certain temps. « Les autres hôpitaux le font aussi. Ces sondages sont envoyés à la société indépendante BSM Consulting qui les analyse. Les résultats sont confidentiels.

Elle les enverra dorénavant au SPF Santé publique », explique Sophie De Norre, la porte-parole du groupe Jolimont. « Trois critères sont pris en compte : la satisfaction du client, la fidélité

et la recommandation. Pour être bien noté, il faut au moins atteindre les 66 %. C'est largement le cas pour nos quatre hôpitaux ».

Le but de la réforme, poursuit-on au cabinet De Block, est d'inciter les hôpitaux à améliorer la qualité des soins. « L'objectif est aussi d'élargir la liste des critères au fur et à mesure de la réforme ainsi que la part du budget rendue variable »

Parmi les autres critères qui donnent des points, il y a le fait

que les hôpitaux enregistrent ou non les données relatives au cancer du sein ou l'utilisation correcte des antibiotiques avant une opération chirurgicale. Par contre, il n'est pas question d'incorporer dans la liste des critères le nombre de décès par hôpital.

Ce classement permettra peut-être au patient de savoir dans quel hôpital il met les pieds. Selon Marc Geboers, de l'association flamande Zorgnet-Icuro qui s'intéresse à l'état des soins de santé en Flandre, cette réforme incitera en tout cas les hôpitaux à avoir les meilleurs points afin de le faire savoir auprès des (futurs) patients. ●

PIERRE NIZET